



 metano nord	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 1/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE

 metano nord	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 2/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

INDICE

1.	CANALI DI COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO CLIENTI	3
1.1	SITO WEB	3
1.2	SPORTELLI TERRITORIALI	3
1.3	TELEFONO	3
1.4	MAIL / PEC.....	4
1.5	FAX.....	4
1.6	POSTA	4
1.7	LIVE CHAT	4
2.	PRATICHE DEL SERVIZIO CLIENTI	4
2.1	PRESTAZIONI DI RETE	4
3.	RECLAMI SCRITTI	5
4.	RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	5
5.	RETTIFICA DI FATTURAZIONE.....	5
6.	RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE	6
7.	RICHIESTE DI ATTIVITÀ.....	6
8.	STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ E INDENNIZZI	6
8.1	DEFINIZIONE STANDARD SPECIFICI E CALCOLO INDENNIZZI DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE.....	7
8.2	DETERMINAZIONE INDENNIZZI IN CASO DI RITARDATA EMISSIONE DELLE FATTURE.....	7
9.	PAGAMENTO DELLE FATTURE.....	7
10.	AUTOLETTURA DEL CONTATORE	8
11.	PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	8
12.	TEMPI E MODALITÀ DELLA SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	8
13.	TUTELA DEI CLIENTI	8
14.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	9
15.	SERVIZI POST-CONTATORE	9
16.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	9

	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 3/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

1. Canali di comunicazione del Servizio Clienti

Metano Nord mette a disposizione dei clienti differenti canali di comunicazione.

1.1 Sito web

Sul sito web www.metanonord.it sono presenti diverse sezioni che descrivono e aggiornano i clienti sull'andamento del mercato, sulle normative dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), sulla descrizione dei servizi offerti e sulla modulistica utilizzabile per le differenti tipologie di richieste.

Sul sito www.metanonord.it sono inoltre presenti sezioni per la comunicazione diretta con Metano Nord:

- Segnalazione e Suggerimenti: sotto la voce di menu "contatti" è presente la sezione "segnalazioni e suggerimenti", tramite la quale è possibile inviare suggerimenti per migliorare la navigazione sullo stesso o segnalare eventuali mal funzionamenti;
- Richiesta Preventivo di fornitura: sotto la voce di menu "offerte luce & gas" è presente una sezione per richiedere un preventivo di fornitura.


1.2 Sportelli Territoriali

Sono presenti alcuni sportelli territoriali (Bergamo, Albavilla, Vistarino, Sant'Omobono Terme e Almenno San Salvatore). Presso tali uffici è presente personale qualificato a disposizione del pubblico che in funzione della tipologia di richiesta avanzata dal cliente la evade direttamente o la inoltra alle unità competenti.

Indirizzo	Orario apertura
Bergamo (BG) Via Foro Boario, 3	Da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30
S. Omobono Terme (BG) Via V. Veneto, 23/B	Martedì e giovedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00
Almenno S. Salvatore (BG) Via G. Garibaldi, 28	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,00
Albavilla (CO) Via Brianza, 9	Da lunedì a venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,00
Vistarino (PV) Via Roma, 83	Da lunedì a venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,00

1.3 Telefono

Metano Nord ha istituito per il servizio clienti il numero verde 800890106 e il numero nero **0350400444**. In base alla tipologia di richiesta alcune di queste pratiche possono essere evase direttamente dall'operatore telefonico o inoltrate alle unità competenti.

 metano nord	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 4/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

1.4 Mail / PEC

Sono disponibili due canali email, uno per comunicare con il servizio clienti all'indirizzo servizioclienti@metanonord.it ed uno dedicato alla comunicazione di reclami all'indirizzo reclami@metanonord.it.

1.5 Fax

Sono disponibili due numeri di fax, uno per comunicare con il servizio clienti **0354136198** ed uno dedicato alla comunicazione di reclami **035233663**.

1.6 Posta

Le comunicazioni scritte possono essere recapitate a Metano Nord presso la Casella Postale 246, presso gli Sportelli Territoriali o presso la sede centrale di Bergamo.

1.7 Live Chat


Nella home page del sito web compare un pop-up con la possibilità di accedere alla live chat. Fuori dall'orario di apertura degli sportelli vi è la possibilità di lasciare un messaggio.

2. Pratiche del Servizio Clienti

2.1 Prestazioni di rete

Il cliente, tramite i canali messi a disposizione, può avanzare le seguenti richieste:

COD. PRATICA	DESCRIZIONE PRATICA
PN1	Preventivo nuovo impianto
PM1	Preventivo modifica impianto
PR1	Preventivo rimozione impianto
D01	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
A40	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
A01	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
V01	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
M01	Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura
M02	Messa a disposizione di altri dati tecnici
V02	Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale
SW1	Sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale ai sensi della deliberazione n. 138/04

	TIPOLOGIA DOCUMENTO	CODICE	PAGINA
	CARTA DEI SERVIZI	CS	5/9
TITOLO		REVISIONE	DATA
CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		2021	FEBBRAIO 2021

CA4	Cessazione amministrativa del servizio di distribuzione (per le cause di cui al comma 16.2, lettera c), della deliberazione n. 138/04)
VTG1	Voltura

In riferimento alle prestazioni **A40, A01, V01, M01, M02, VTG1, D01, PN1, PM1** e **V02** è richiesta la sottoscrizione della modulistica da parte del cliente con la quale, ove previsto, è informato del carattere di onerosità della prestazione.

3. Reclami scritti

Il cliente può lamentare il mancato rispetto dei requisiti specificati dalle norme, dai contratti o da altri impegni assunti da Metano Nord ovvero la non soddisfazione per il servizio fornito.

Il Servizio Clienti ha il compito di gestire i reclami scritti pervenuti tramite i canali messi a disposizione. Metano Nord mette a disposizione sul proprio sito internet il modulo "Reclamo scritto" che il cliente ha la possibilità di scaricare ed inoltrare con varie modalità.

Il Servizio Clienti:

- Invia al cliente la risposta al reclamo con il relativo esito entro il giorno fissato dallo standard previsto dall'ARERA, ovvero entro **30 giorni solari** dalla data di ricevimento del reclamo scritto.
- Utilizza, per la risposta al reclamo, una terminologia di uso comune che deve contenere i seguenti dati essenziali:
 - Riferimento al reclamo;
 - Indicazione del nominativo del responsabile del procedimento;
 - Valutazione documentata di Metano Nord rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili;
 - La descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive già poste in essere;
 - Le informazioni contrattuali (tipologia di fornitura per i reclami di natura tariffaria, nel caso di cliente finale in regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata es. domestico residente, domestico non residente, non domestico, ecc.);
 - L'elenco della documentazione allegata.

4. Richieste scritte di informazioni


Il Servizio Clienti raccoglie le richieste di informazioni che pervengono in forma scritta tramite i canali messi a disposizione. Una richiesta di informazione scritta è definita come l'azione con la quale il cliente richiede notizie, chiarimenti o qualsiasi altra informazione utile e necessaria in rapporto al servizio prestato da Metano Nord, non collegabile ad un disservizio percepito.

Il Servizio Clienti:

- Invia al cliente la risposta con il relativo esito entro il giorno fissato dallo standard previsto dall'ARERA, ovvero entro **30 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta.

5. Rettifica di fatturazione

Il cliente ha la facoltà di richiedere la rettifica di fatturazione, per consumi erroneamente fatturati. Tale richiesta deve pervenire in forma scritta tramite i canali messi a disposizione dal Servizio Clienti.

	TIPOLOGIA DOCUMENTO	CODICE	PAGINA
	CARTA DEI SERVIZI	CS	6/9
TITOLO		REVISIONE	DATA
CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		2021	FEBBRAIO 2021

Qualora le verifiche evidenzino la necessità di una rettifica, Metano Nord, entro **60 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta, procede alla rettifica della bolletta errata.

Nel caso d'importo a credito, in cui il cliente abbia già provveduto al pagamento in eccesso, la somma della nota di credito viene restituita mediante le seguenti modalità:

- Accredito sulla successiva fattura;
- Bonifico bancario;
- In contanti presso gli Sportelli Territoriali fino ad un massimo di € 250,00.

Nel caso d'importo a debito, la somma viene restituita dal cliente mediante bollettino postale allegato alla nota di addebito o, se richiesto, a mezzo bonifico. In tal caso fa fede come data di rettifica la data di emissione del documento fiscale.

6. Rettifica doppia fatturazione

Il cliente ha la facoltà di richiedere la rettifica di doppia fatturazione, cioè per consumi che vengono fatturati al cliente relativi ad un periodo non di competenza di Metano Nord. Tale richiesta deve pervenire in forma scritta tramite i canali messi a disposizione dal Servizio Clienti. Qualora le verifiche evidenzino la necessità di una rettifica, Metano Nord, entro **20 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta, procede alla rettifica della bolletta errata.

7. Richieste di attività

Il cliente ha la possibilità di avanzare richieste di vario genere presso i canali messi a disposizione dal Servizio Clienti.

Di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'elenco delle tipologie di richieste che il cliente può avanzare:


- Tipologia di fattura (Sintetico/Dettaglio);
- Modalità di spedizione;
- Modifica indirizzo di spedizione;
- Attivazione/disattivazione/modifica SEDA;
- Acquisizione autolettura;
- Modifica dati anagrafici;
- Rinvio fattura/Bollettino postale;
- Modulistica;
- Stato pagamenti;
- Acquisizione Dati catastali;
- Rateizzazioni e piani di rientro;
- Variazione destinazione d'uso.

8. Standard specifici di qualità e Indennizzi

A seguito del mancato rispetto degli standard specifici di qualità, definiti dall'ARERA, devono essere corrisposti ai clienti degli indennizzi.

Tali indennizzi possono essere riconosciuti:

- Dalla società di distribuzione al cliente finale tramite la società di vendita;
- Dalla società di vendita direttamente al cliente finale.

	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 7/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

L'indennizzo automatico, se dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente **entro 6 mesi** dal mancato rispetto delle tempistiche standard previste da ARERA.

8.1 Definizione standard specifici e calcolo indennizzi del servizio di vendita di gas naturale

Di seguito la tabella per la definizione standard specifici e la determinazione degli importi per tipologia d'indennizzo:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €	50 €	75 €
Tempo massimo di rettifica di Fatturazione	60 giorni solari			
Tempo massimo di rettifica di doppia Fatturazione	20 giorni solari			
Mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	---	30 €		
Indennizzo automatico in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali per settore elettrico e gas				
TERMINI	INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO	
Dal 01/01/2011	Preavviso di variazione unilaterale	3 mesi	30 €	

8.2 Determinazione indennizzi in caso di ritardata emissione delle fatture

Nel caso di emissione della fattura di periodo, oltre il termine stabilito dalla normativa, Metano Nord riconosce un indennizzo automatico al cliente in occasione della prima fattura utile.

Il valore dell'indennizzo è pari a:

- 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a **10 giorni solari** successivi al termine;
- L'importo di cui al precedente punto, maggiorato di 2 € ogni **5 giorni solari** ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a **45 giorni solari** dal termine.


L'indennizzo massimo di cui lettera b) è altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito:

- 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso **tra 46 e 90 giorni solari** dal termine;
- 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a **90 giorni solari** dal termine.

9. Pagamento delle fatture

Metano Nord mette a disposizione dei clienti diverse modalità di pagamento delle fatture:

- Tramite versamento su conto corrente postale, in qualsiasi ufficio postale;
- Tramite bonifico bancario, in qualsiasi istituto di credito;

 metano nord	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 8/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

- Tramite contanti, in uno degli sportelli del Gruppo Banco Popolare, pur non essendo correntisti, recandosi personalmente con il bollettino;
- Tramite addebito automatico sul conto corrente del cliente;
- Tramite servizio POS o in contanti, presso gli sportelli territoriali della Metano Nord, senza spese di incasso;
- Tramite carta di credito, sul sito di Metano Nord www.metanonord.it.

10. Autolettura del contatore

Il cliente ha la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore, nella finestra temporale indicata nella fattura, con una delle seguenti modalità:

- Telefonando al numero **035223649** disponibile 24 ore su 24, dove un sistema automatico guiderà il cliente nell'operazione;
- Attraverso il sito internet www.metanonord.it accedendo all'area "Sportello on line".

11. Periodicità di fatturazione

Metano Nord effettua la fatturazione, per qualsiasi cliente, basandosi sulla tipologia di contratto (servizio di tutela o mercato libero) e sul consumo annuo comunicato dalla società di distribuzione. La periodicità di fatturazione è la seguente:


- MERCATO TUTELATO "DISPARI" – clienti con data attivazione mesi di numero dispari: fatture emesse nei mesi dispari con cadenza bimestrale, prendendo in considerazione i consumi e le competenze del bimestre precedente alla data di emissione, più eventuali conguagli;
- MERCATO TUTELATO "PARI" – clienti con data attivazione mesi di numero pari: fatture emesse nei mesi pari con cadenza bimestrale, prendendo in considerazione i consumi e le competenze del bimestre precedente alla data di emissione, più eventuali conguagli;
- MERCATO LIBERO: Per i clienti sul mercato libero la fatturazione è mensile.
- MERCATO TUTELATO MENSILE: Per i clienti serviti sul mercato tutelato con consumi annui superiore a 5000 Smc o con contatore elettronico la fatturazione è mensile.

12. Tempi e modalità della sospensione per morosità

Il mancato pagamento delle fatture, oltre il dodicesimo giorno lavorativo dalla scadenza delle stesse, comporta l'invio di un sollecito e preavviso di sospensione della fornitura che Metano Nord comunica al cliente a mezzo lettera raccomandata. Il costo della raccomandata è a carico del cliente. La procedura di sospensione della fornitura per morosità può essere interrotta con la tempestiva dimostrazione da parte del cliente dell'avvenuto pagamento delle fatture sollecitate.

13. Tutela dei clienti

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità, definiti dall'ARERA (vedi Paragrafo 8) o dei contenuti della presente Carta dei Servizi può essere segnalato dai clienti con i canali messi a disposizione dalla Metano Nord così come riportato nei precedenti paragrafi.

 metano nord	TIPOLOGIA DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	CODICE CS	PAGINA 9/9
TITOLO CARTA DEI SERVIZI GAS NATURALE		REVISIONE 2021	DATA FEBBRAIO 2021

14. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Metano Nord utilizza le valutazioni e le aspettative del cliente per migliorare la qualità del servizio. A tal fine raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazioni presentate dai clienti. A completamento del quadro informativo sul grado di soddisfazione dei clienti Metano Nord effettua anche periodici sondaggi d'opinione su un campione rappresentativo di clienti.

15. Servizi post-contatore

A seguito della delibera n. 678/2016/R/gas s.m.i. dell'ARERA, il Comitato Italiano Gas (CIG) stipula, per conto dei clienti finali civili, un contratto di assicurazione per gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

I clienti corrispondono un importo pari a €. 0,45 (2021-2024) in unica soluzione una volta l'anno quale premio per la copertura assicurativa che, in caso di incidente, può essere attivata rivolgendosi a Metano Nord che darà tutta l'assistenza necessaria per l'avvio e il buon esito della pratica. Nota informativa è comunque indicata in fattura e sul sito www.metanonord.it.

16. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene adottata da Metano Nord a partire dal **febbraio 2021** e sarà sottoposta a successivi aggiornamenti in occasione di variazione degli standard di fornitura e dei relativi livelli di qualità commerciale.

La Carta dei Servizi, sempre aggiornata, sarà a disposizione dei clienti presso gli Sportelli Territoriali e pubblicata sul sito www.metanonord.it.