

# COIMEPA SERVIZI S.U.R.L. - ZOCCA

## COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA DEL SERVIZIO GAS

### 1) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS

La delibera n. 168/04 (a) dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (l'autorità pubblica che ha il compito di controllare le aziende che distribuiscono e vendono energia), stabilisce i **livelli minimi di servizio (standard di Qualità)** che le aziende di vendita devono garantire ai propri Clienti.

Di seguito si riepilogano i livelli generali di qualità del servizio assicurati da COIMEPA SERVIZI S.U.R.L.

Tipologia clienti finali	Prestazione (Delibera AEEG 168/04)	Livello Autorità	Numero totale di prestazioni eseguite	Percentuale di rispetto (%)	Effettivo tempo medio rilevato (gg)
Clienti alimentati in bassa pressione con contatore fino alla classe G 6 compresa	Risposta reclami o richieste scritte (art. 45)	90% entro 20 gg lavorativi	6	100	8,8
Clienti alimentati in B.P. con contatore dalla classe G 10 alla G 25 comprese	Risposta reclami o richieste scritte (art. 45)	90% entro 20 gg lavorativi	0		
Clienti alimentati in B.P. con contatore non inferiore alla classe G 40 compresa	Risposta reclami o richieste scritte (art. 45)	90% entro 20 gg lavorativi	0		
Clienti finali alimentati in B.P. con contatore fino alla classe G 6 compresa	Rettifiche di fatturazione (art. 42)	90 gg lavorativi	0		
Clienti finali alimentati in B.P. con contatore da G 10 a G25 compresi	Rettifiche di fatturazione (art. 42)	90 gg lavorativi	0		
Clienti finali alimentati in B.P. con contatore non inferiore a G 40 compreso	Rettifiche di fatturazione (art. 42)	90 gg lavorativi	0		

### 2) ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI E TEMPI MEDI DI ATTESA

**2.1** Gli orari dello sportello per le attività verso la clientela sono i seguenti:

martedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00;  
mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00;  
sabato dalle 8.00 alle 12.30.

**2.2** I tempi medi di attesa agli sportelli sono inferiori a 10 minuti.

### 3) OPERAZIONI CHE POSSONO ESSERE EFFETTUATE DIRETTAMENTE AL TELEFONO:

**Tel 059/986201 N. verde gratuito 800/077665**

- ◆ DISDETTE, SUBENTRI E INFORMAZIONI SUI CONTRATTI
- ◆ INFORMAZIONI SU BOLLETTE E COMUNICAZIONE LETTURA CONTATORI
- ◆ NUOVI ALLACCIAMENTI E SPOSTAMENTO CONTATORI

◆ **PRONTO INTERVENTO 059/792214**  
Il servizio è attivo 24 ore su 24, anche il sabato e la domenica

◆ FAX (attivo 24 ore su 24) 059/986445

### 4) ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera n. 152/03 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (b).

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

a. i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali;

b. i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;

c. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal Cig (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare direttamente il Cig al numero verde 800929286 o con le modalità indicate nel suo sito internet [www.cig.it](http://www.cig.it), alla pagina "Assicurazione utenti finali".