

**Elektrizitätsgenossenschaft Winkel**  
**Società Cooperativa Cantuccio**  
**Kematen 100 - 39032 Sand in Taufers**  
**Caminata 100 - 39032 Campo Tures**

Tel: 0474 1009449 - Fax: 0474 686808 - Funktel./Cel. 3492264356  
Iscr. Reg. Imprese BZ cod. fisc. e P. IVA 00146430210  
e nel Reg. enti coop. BZ. no. A145400 sez. I cat. CAL  
E-mail: gen@winkel.it

## **CARTA DEI SERVIZI PER LA EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA**

**A ) PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA (CODICE AZIENDA E031)**

- 1. PREMESSA**
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

3. STANDART DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
4. INFORMAZIONI AI CLIENTI
5. TUTELA
6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
7. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI
8. RIMBORSI FORFETTARI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI
9. VALIDITÀ TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI
10. ILLUMINAZIONE PUBBLICA
11. RIEPILOGO

#### **A ) PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

**SOCIETÀ COOPERATIVA CANTUCCIO**, forma giuridica: SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA, data costituzione il 26.01.1955, iscritto nel registro delle imprese di Bolzano codice fiscale e partita IVA 00146430210 e nel registro enti cooperative BZ no. A145400 sez. I cat. CAL, con sede **FRAZ. CAMINATA 100**, nel comune di **39032 CAMPO TURES**, Telefono 3492264356 Fax 0474686808 Email [gen@winkel.it](mailto:gen@winkel.it) ha attualmente per oggetto:

- la produzione, l'acquisto, il trasporto, la trasformazione, la vendita, l'uso, la distribuzione e la cessione di energia elettrica, tanto per uso pubblico, quanto per uso privato di qualsiasi tipo per soci e terzi;
- la costruzione, la manutenzione di centrali di produzione di conduttori principali e secondari per l'energia elettrica ed termica, di cabine di trasformazione e di altri impianti e macchinari necessarie.
- La Cooperativa può anche assumere la costruzione, la gestione e la manutenzione di infrastrutture pubbliche e private nonché eseguire lavori di montaggio per terzi.

#### **SERVIZI ALLA CLIENTELA**

Servizio telefonico e/o segreteria telefonica: 3492264356, Fax 0474686808 Email [gen@winkel.it](mailto:gen@winkel.it)  
Informazioni, allacciamenti, volture, subentri, cessazione, comunicazione delle letture dei contatori, reclami, spiegazioni fatture, segnalazione guasti ecc.

**Sportello aziendale: presso la sede aziendale**

#### **Reperibilità**

Segnalazione guasti e servizio di emergenza e reperibilità sia durante, sia fuori orario di lavoro: 3492264356

#### **Fornitura e distribuzione dell' Energia Elettrica**

Il SERVIZIO ELETTRICITA' si svolge nei seguenti comprensori: Villa Ottone nel comune di Gais, Caminata compreso Cantuccio fino a Tobl nel comune di Campo Tures. superficie ca. 20 km<sup>2</sup> utenze ca. 500

#### **Glossario**

**Rete:** impianto del sistema elettrico di distribuzione in bassa tensione che alimenta, in genere, uno o più forniture connesse attraverso le *prese* e i *complessi di misura*.

**Derivazione:** tratto di linea per la realizzazione di una presa

**Presa:** derivazione dalla rete di distribuzione in bassa tensione adibita alla alimentazione di una *singola fornitura* attraverso un complesso di misura, o di un *insieme di forniture* attraverso un quadro centralizzato, costituito da un insieme di complessi di misura, posto in unico sito.

**Complesso di misura:** complesso di apparecchiature, posizionato tra la presa e l'impianto interno del Cliente, comprensivo dei *contatori*, di un eventuale interruttore *limitatore* e di un eventuale *trasformatore di corrente*.

**Allacciamento di nuove utenze:** realizzazione della connessione dell'impianto del Cliente alla rete di distribuzione comprendente l'esecuzione della *presa*, l'installazione del *complesso di misura* e l'attivazione della fornitura.

**Attivazione fornitura:** attivazione del *complesso di misura* preesistente o di quello installato in sostituzione a seguito di modifica della presa.

**Subentro:** riattivazione di una fornitura preesistente cessata il cui *complesso di misura* è ancora in opera o può essere stato levato, purché vi sia *derivazione* e la *presa*.

**Voltura:** modifica della titolarità di una fornitura già attiva.

**Lavoro semplice:** posa del *complesso di misura* (a inserzione diretta), inclusa anche la eventuale esecuzione della presa.

**Lavoro complesso:** posa del *complesso di misura* (a inserzione diretta), inclusa anche la eventuale esecuzione della presa, con contemporaneo intervento su derivazione e barra o rete. Posa del *complesso di misura* (a inserzione semidiretta) con eventuale intervento su altri componenti della rete, intervento sulla derivazione e sulla rete.

## 1. PREMESSA

Scopo della presente Carta del Servizio Elettrico *di seguito indicata semplicemente come Carta* è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti in merito alla fornitura dell'energia elettrica in bassa tensione effettuata dal SOCIETÀ COOPERATIVA CANTUCCIO *di seguito indicato semplicemente come Az. Elettrica Cantuccio*. La Carta, che si inserisce nel quadro più ampio e articolato di promozione della qualità è stata redatta in base allo schema generale di riferimento (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 223 del 23/09/1995) e riporta i principali fattori di qualità sia con riferimento alle caratteristiche della fornitura, sia con riferimento alle prestazioni inerenti al rapporto Az. Elettrica Cantuccio (Cliente). Gli *standard* del servizio dichiarato nella presente Carta e la continuità e la regolarità di erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da Terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità Pubblica.

La presente Carta dei Servizi viene emanata in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante: „principi sull'erogazione dei servizi pubblici“.

L'adozione della Carta dei Servizi non è stata interpretata dall'Azienda come un vero adempimento ad una Direttiva, bensì anche come occasione per formalizzare un rinnovato impegno a realizzare ulteriori miglioramenti nel rapporto con i clienti.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio elettrico è gestito nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### 2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi gestiti dall'Azienda elettrica Cantuccio si basa sul principio dell'eguaglianza.

Le regole relative ai rapporti con i cittadini sono uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di clienti omogenee.

Su richiesta vengono garantite particolari forme di attenzione per gli anziani e i soggetti portatori di handicap e/o affetti da gravi patologie.

## **2.2. Continuità**

L' Az. Elettrica Cantuccio garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al Cliente.

## **2.3. Partecipazione**

Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti relativi al rapporto con il Cliente, l' Az. Elettrica Cantuccio garantisce la identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi da esso delegato.

Per opportuna informazione, e a tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione degli importi, di cui alle fatture di energia elettrica emesse, non è mai eseguita presso il domicilio dello stesso.

## **2.4. Cortesia**

Tutto il personale aziendale è tenuto a rapportarsi nei confronti dei cittadini, garantendo il bilinguismo, con la massima correttezza e cortesia; il suo comportamento e il suo agire devono, inoltre, sempre essere improntati ai principi dell'eguaglianza e dell'imparzialità; il personale ha il dovere di agevolare il cittadino nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

## **2.5. Efficacia ed efficienza**

L' Az. Elettrica Cantuccio persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

## **2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L' Az. Elettrica Cantuccio pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con i Clienti.

Le fatture di energia elettrica sono state studiate e realizzate per consentire di superare il concetto di fatture intesa come vero strumento di riscossione e con l'obiettivo di creare un canale di comunicazione privilegiato e diretto fra l'Azienda Elettrica Cantuccio ed i suoi clienti. Si è seriamente intenzionati di perseguire nuove azioni di trasparenza tali da facilitare ulteriormente la leggibilità ossia comprensione della fatturazione.

## **2.7. Caratteristiche principali della fornitura**

Le principali caratteristiche della fornitura di energia elettrica in bassa tensione sono le seguenti:

- frequenza, pari a 50 Hertz con tolleranza del  $\pm 2\%$ ;
- tensione di alimentazione che, di norma è pari a 230 volt per le forniture monofasi e 400 volt per le forniture trifasi, con tolleranza del 10%.

L' energia elettrica è di norma, misurata mediante complessi di misura unificati e realizzati in funzione delle caratteristiche della fornitura.

Le caratteristiche e le condizioni di fornitura sono riportate nei relativi contratti e sono a disposizione del Cliente presso la sede dell' Az. Elettrica Cantuccio.

### **3. Standard di qualità del servizio**

Nella presente Carta vengono indicati gli "standard di qualità" sulla base dei quali il servizio elettrico viene erogato al Cliente.

Più specificatamente vengono definiti gli indicatori qualitativi e quantitativi che ne descrivono sinteticamente le caratteristiche. Gli standard si suddividono in "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dall' Az. Elettrica Cantuccio, e "specifici", ossia verificabili in prima persona dal Cliente. Per la misurazione degli intervalli di tempo massimo, come precisato in corrispondenza di ciascuno standard, vengono presi a riferimento:

- la data del protocollo di arrivo nel caso di richieste scritte;
- la data di definizione del rapporto contrattuale;

- la data della richiesta telefonica o direttamente allo sportello.

E' cura dell' Az. Elettrica Cantuccio elaborare e rendere disponibili rapporti periodici atti a dare conto del servizio prestato.

### **3.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente**

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi, da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente; detti termini sono, comunque, prorogabili per tenere conto di particolari esigenze del Cliente.

I tempi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza su appuntamento (cfr. punto 3.1.2.), per l'attivazione della fornitura (cfr. punto 3.1.3.) e per la riattivazione della fornitura per subentro (cfr. punto 3.1.4.) decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura. Qualora insorgano difficoltà a rispettare i termini indicati nella presente Carta, per cause di forza maggiore o per cause imputabili a terzi, l' Az. Elettrica Cantuccio ne darà tempestiva informazione al Cliente comunicando il nuovo termine.

#### **3.1.1. Tempi di preventivazione (standard specifico)**

Nel caso di esecuzione di lavori semplici, per i quali si renda necessaria la preparazione di un preventivo, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dal Cliente e il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta per le determinazioni conseguenti, è pari a 10 giorni lavorativi.

Qualora i lavori da realizzare siano complessi, il tempo massimo previsto per la preventivazione è comunicato al Cliente di volta in volta.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.)

#### **3.1.2. Tempi di esecuzione del sopralluogo o dell'allacciamento di nuove utenze su appuntamento (standard specifico)**

Il sopralluogo su appuntamento è eseguito entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta del Cliente.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.)

L'allacciamento di nuove utenze su appuntamento, qualora siano necessari interventi sulla sola presa, è eseguito entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi, a decorrere dalla data di definizione del contratto di fornitura.

Nel caso di opere di particolare complessità, il tempo previsto per l'allacciamento è comunicato al Cliente di volta in volta.

I termini sopra indicati sono prorogabili su richiesta del Cliente.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente, in caso di appuntamento, è di 2 ore.

#### **3.1.3. Tempi per l'attivazione della fornitura (standard specifico)**

Nel caso di attivazione della fornitura, non rientrano: l'allacciamento di nuove utenze su appuntamento e la riattivazione della fornitura per subentro, i tempi intercorrenti tra la data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1.) e la data di avvio della fornitura sono:

a) nel caso di attività sui soli complessi di misura:

- tempo medio: 5 giorni lavorativi;

- tempo massimo: 10 giorni lavorativi;

b) nel caso di intervento con esecuzione di lavori sulle prese:

- tempo medio 15 giorni lavorativi;

- tempo massimo 20 giorni lavorativi;

c) negli altri casi che prevedono interventi sulla rete:

- il tempo di attivazione della fornitura è comunicato di volta in volta al Cliente.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.)

#### **3.1.4. Tempi di riattivazione della fornitura per subentri (standard specifico)**

Nel caso di richiesta di subentro in una fornitura, che non richieda la modifica della potenza precedentemente impegnata o di altre caratteristiche tecniche, la riattivazione della fornitura avviene nei seguenti tempi decorrenti dalla data di definizione del contratto:

- tempo medio: 3 giorni lavorativi;

- tempo massimo: 05 giorni lavorativi.

Qualora si renda necessaria la modifica della potenza impegnata o di altre caratteristiche tecniche, che richieda interventi sulla presa o sulla rete, valgono le indicazioni fornite al punto precedente (cfr. punto 3.1.3. ).  
In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.)

### **3.1.5. Tempi per la disattivazione della fornitura (standard specifico)**

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in 3 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta del Cliente; il termine è prorogabile per particolari esigenze di quest'ultimo.

## **3.2. Accessibilità al servizio**

### **3.2.1. Definizione e risoluzione dei contratti di fornitura (standard generale)**

Le richieste di definizione e risoluzione dei contratti di fornitura possono avvenire:

- per via telefonica, componendo il numero 3492264356;
- presso la sede dell' Azienda oper Email [gen@winkel.it](mailto:gen@winkel.it)
- per corrispondenza

### **3.2.2. Differenziazione delle forme e modalità di pagamento (standard generale)**

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- Tramite gli sportelli bancari;
- E', comunque, possibile il pagamento attraverso incarico permanente presso i vari istituti bancari;
- presso l' ufficio dell' Az. Elettrica Cantuccio;

A tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione delle bollette non è mai eseguita presso il domicilio del Cliente stesso.

### **3.2.3. Facilitazioni per Clienti particolari (standard generale)**

L'impegno dell' Az. Elettrica Cantuccio è volto a garantire un servizio specifico per i Clienti portatori di handicap le cui condizioni fisiche determinino particolari esigenze. Qualora detti Clienti non possano accedere, direttamente o per delega, agli uffici o ai servizi telefonici resi disponibili dell' Az. Elettrica Cantuccio, è previsto che il personale incaricato si rechi nel luogo, raggiungibile dal Cliente, alla sede dell' Az. Elettrica Cantuccio, per ritirare eventuali documentazioni, per far apporre firme sui contratti o per altre operazioni, al fine di rendere minimo l'eventuale disagio.

### **3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)**

Gli appuntamenti per operazioni di sopralluogo, allacciamento, attivazione della fornitura, riattivazione della fornitura per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura e controllo caratteristiche tecniche della tensione, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione o entro tempi più elevati, qualora il Cliente ne faccia richiesta.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente, in caso di appuntamento, è di 3 ore.

L' Az. Elettrica Cantuccio si impegna a rispettare almeno il 98% degli appuntamenti concordati con l'esclusione degli appuntamenti non rispettati dal Cliente.

### **3.2.5. Informazioni ai Clienti (standard generale)**

La richiesta di informazione e chiarimenti in merito ai rapporti di fornitura, contratti, subentri, voltture, cessazioni, distacchi, potenze da impegnare, cambiamenti di residenza, letture dei complessi di misura, pagamenti ecc. può essere avanzata dai Clienti:

- per via telefonica, componendo il numero 3492264356 e compatibilmente nell'orario di lavoro allo sportello;
- Tramite richiesta di visita del tecnico dell' azienda al domicilio del utente;
- presso l' ufficio dell' Az. Elettrica Cantuccio o per Email [gen@winkel.it](mailto:gen@winkel.it)
- per corrispondenza

I numeri telefonici dei servizi a disposizione del Cliente, oltre che nella presente Carta, sono riportati negli elenchi telefonici, nelle bollette e nel contratto di fornitura energia elettrica.

### **3.2.6. Tempi di attesa allo sportello (standard generale)**

I tempi medi annui di accesso alla sede aziendale aperto al pubblico, per effettuare le operazioni inerenti al rapporto di fornitura o per richiedere informazioni, non sono superiori a 10 minuti. Tali tempi si riferiscono a condizioni di normalità cioè se l' ufficio è occupato; possono non essere garantiti in occasione di accadimenti o decisioni esterne all' Az. Elettrica Cantuccio che determinino un aumento temporaneo dell'afflusso dei Clienti allo sportello.

### **3.2.7. Risposta alle richieste scritte dei Clienti (standard specifico)**

La risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura, che pervengono direttamente all' indirizzo riportato sulle fatture o bollette di energia elettrica, viene data entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta.

Qualora la risposta alla richiesta sia complessa, il Cliente viene informato entro il predetto tempo massimo sullo stato di avanzamento della pratica.

Le date di arrivo e di partenza sono certificate dal protocollo aziendale.

Nel caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

### **3.2.8. Risposta ai reclami scritti (standard specifico)**

La risposta ai reclami dei Clienti, che pervengano per iscritto direttamente all' indirizzo riportato sulle fatture di energia elettrica, viene data entro il tempo massimo di:

- 15 giorni lavorativi, se non è necessaria l' esecuzione di un sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi, qualora si renda necessaria l' esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi, ove non possa essere data risposta esauriente nel rispetto dei termini, il Cliente viene informato entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica del reclamo.

Le date di arrivo e di partenza sono certificate dal protocollo aziendale.

## **3.3. Gestione del rapporto contrattuale**

### **3.3.1. Fatturazione (standard specifico)**

I consumi sono fatturati con periodicità bimestrale.

La periodicità della fatturazione è definita dalle caratteristiche della fornitura di energia elettrica, del tipo di tariffa applicata e della utilizzazione della potenza impegnata nella fornitura.

La periodicità di emissione delle fatture o bollette è rilevabile esaminando la fattura o la bolletta medesima.

I consumi sono rilevati da personale dell' Az. Elettrica Cantuccio o da personale incaricato.

Il Cliente può anche rilevare direttamente la lettura e comunicarla attraverso uno dei seguenti canali:

- per posta;
- telefonicamente, componendo il numero 3492264356
- direttamente presso l' ufficio dell' Az. Elettrica Cantuccio o per Email [gen@winkel.it](mailto:gen@winkel.it)

Le fatture o bollette emesse possono comprendere consumi reali, determinati sulla base delle letture effettuate dell' Az. Elettrica Cantuccio o dal Cliente, e consumi a calcolo.

Il consumo a calcolo è determinato automaticamente a mezzo elaboratore sulla base del consumo reale rilevato nei periodi precedenti nella medesima fornitura.

### **3.3.2. Rettifiche di fatturazione ( standard specifico )**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziate valutazioni in eccesso o in difetto, la loro riequilibratura avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Se la segnalazione viene effettuata dal Cliente, l' Az. Elettrica Cantuccio provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all'esito, provvede a eseguire l'eventuale rettifica entro:

- 10 giorni lavorativi nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo per il controllo o la verifica del complesso di misura;
- 15 giorni lavorativi nel caso in cui sia necessario un sopralluogo per il controllo o la verifica del complesso di misura.

Qualora vengano rilevati errori di fatturazione si provvederà alla correzione mediante addebito/accredito da effettuarsi possibilmente con la prima bolletta successiva alla rilevazione degli errori in oggetto.

Nel caso in cui il cliente, oltre alla segnalazione di valutazioni in eccesso di cui al primo capoverso, richieda anche la verifica del complesso di misura, si applica quanto previsto al punto 3.3.4.

### **3.3.3. Situazioni di morosità (standard generale)**

In caso di morosità è prevista la sospensione dell'erogazione dell'energia elettrica. La sospensione è comunicata al Cliente con lettera raccomandata.

Essa ha luogo in caso di mancato pagamento entro un ulteriore, congruo periodo di tempo da detto avviso. La sospensione non viene eseguita qualora il Cliente faccia pervenire all' ufficio dell' Az. Elettrica Cantuccio la dimostrazione di aver pagato tutto il dovuto.

La riattivazione della fornitura avviene entro un giorno lavorativo successivi alla data di dimostrazione del pagamento (salvo casi di forza maggiore).

Le spese di slaccio e riallaccio saranno addebitate al Cliente.

### **3.3.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura (standard specifico)**

Il Cliente può chiedere per iscritto la verifica del corretto funzionamento del complesso di misura.

Nel caso in cui, a seguito di verifica, sia accertato il corretto funzionamento del complesso di misura, verrà addebitato al Cliente l'importo forfettario in vigore, a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti. Di ciò il Cliente viene preavvisato al momento della richiesta della verifica. L'intervento per la verifica del complesso di misura avviene entro il tempo massimo di 8 giorni lavorativi a partire dalla conferma del Cliente.

Qualora e necessaria la presenza del Cliente o questo richieda di essere presente al momento dell'effettuazione della verifica, l'appuntamento è fissato entro il termine sopraddetto, prorogabile su richiesta scritta o verbale del Cliente. In caso di verifica da eseguire su appuntamento, la fascia di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore. Il risultato della verifica effettuata, è, comunicato al Cliente direttamente o a mezzo lettera. Le modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sono le seguenti:

- ricostruzione dei consumi in funzione della percentuale di errore (positivo o negativo) riscontrato a seguito della verifica;
- ricostruzione in funzione dei consumi reali accertati in altri periodi non interessati all'errore.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

### **3.3.5. Controllo delle caratteristiche tecniche della tensione fornita (standard specifico)**

Il Cliente può richiedere per iscritto il controllo delle caratteristiche tecniche della tensione nel punto di consegna dell'energia.

Nel caso in cui, a seguito del controllo, siano accertate le corrette caratteristiche della tensione, verrà addebitato al Cliente l'importo forfettario in vigore, a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti.

Di ciò il Cliente viene preavvisato al momento della richiesta del controllo.

Per le richieste individuali, il tempo massimo di primo intervento per il controllo delle caratteristiche tecniche della tensione fornita è di 05 giorni lavorativi a partire dalla richiesta scritta del Cliente. Qualora sia necessaria la presenza del Cliente, o questo richieda di essere presente al momento dell'esecuzione del controllo, l'appuntamento è fissato entro il termine sopraelencato, prorogabile su richiesta del Cliente.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al cliente è di 3 ore. I risultati del controllo effettuato sono comunicati al Cliente direttamente o a mezzo lettera.

## **3.4. Interruzioni accidentali (standard generale)**

### **3.4.1. Segnalazione guasti (standard generale)**

E' a disposizione del Cliente un servizio di segnalazione guasti, attivo 24 ore su 24, al quale si accede per via telefonica componendo i seguenti numeri:

- Telefono : 3492264356
- cellulare: 3492264356

### **3.4.2. Continuità della fornitura (standard generale)**

Il numero medio annuo di interruzioni accidentali, cioè interruzioni della fornitura energia elettrica con durata maggiore di 3 minuti per Area rurale e pari a:

- 4 interruzioni.

### **3.4.3. Durata della interruzione a seguito di un guasto (standard generale)**

La durata media delle interruzioni accidentali della fornitura di cui al punto precedente per Area rurale e pari a:

- 30 minuti.

## **3.5. Sospensione programmata del servizio**



Sono escluse da questa categoria le interruzioni conseguenti alle manovre di esercizio.

### **3.5.1. Frequenza delle sospensioni programmate della fornitura (standard generale)**

Il numero medio annuo di sospensioni programmate della fornitura per Area rurale e pari a:

- 2 interruzioni.

### **3.5.2. Tempi di preavviso (standard specifico)**

In caso di lavori sulla rete, attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare interruzioni nell'erogazione, qualora l'interruzione risulti inevitabile, i cittadini interessati vengono informati tempestivamente mediante:

- annunci sui quotidiani locali, con un preavviso di almeno 24 ore, qualora l'interruzione interessi un nucleo considerevole di clienti o un'intera circoscrizione o paese;
- affissione in luoghi pubblici o sulle porte di casa di volantini, con un preavviso di almeno 24 ore, se l'interruzione ha dimensioni circoscritte a singole strade;
- con comunicazioni personali in caso di interruzioni limitate a singoli edifici.

### **3.5.3 Durata delle sospensioni programmate della fornitura (standard generale)**

La durata media delle sospensioni programmate della fornitura per Area rurale e pari a: 120 minuti

## **4. Informazioni ai Clienti**

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- servizio telefonico Clienti
- sede aziendale
- opuscoli e materiale illustrativo
- utilizzazione degli spazi liberi nella fattura di energia elettrica per informazioni

I Clienti sono informati sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modifiche, che caratterizzano la fornitura del servizio, a mezzo:

- messaggi sulle fatture di energia elettrica;
- comunicazioni dirette, in casi particolari;
- comunicazioni tramite la stampa locale
- divulgazione di opuscoli e materiale illustrativo.

Per particolari aspetti relativi alle forniture di energia elettrica (ottimizzazioni contrattuali, uso di sistemi e tecnologie particolari come pompe di calore, lampade ad alta efficienza ecc.) il Cliente potrà prendere contatti, per via telefonica o direttamente, con l'Ufficio tecnico dell'Az. Elettrica Cantuccio.

## **5. Tutela**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata per iscritto dal diretto interessato all'Ufficio dell'Az. Elettrica Cantuccio. Alle richieste scritte viene data risposta entro il tempo massimo di 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

## **6. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

Il grado di soddisfazione della Clientela in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sotto indicate:

- indagini periodiche;
- specifiche riunioni o conferenze.

I Clienti possono inoltrare suggerimenti e proposte presso l'Ufficio tecnico dell'Az. Elettrica Cantuccio.

#### **7. Servizi di consulenza ai Clienti**

Ai Clienti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- uso razionale dell'energia elettrica
- sicurezza degli impianti elettrici

Per accedere ai servizi di consulenza il Cliente può rivolgersi all'Ufficio tecnico dell'Az. Elettrica Cantuccio.

#### **8. Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni**

L'Az. Elettrica Cantuccio, a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi sotto notati:

- tempo massimo di preventivazione (cfr. punto 3.1.1.)
- tempo massimo di esecuzione del sopralluogo (cfr. punto 3.1.2.)
- tempo massimo per l'attivazione della fornitura (cfr. punto 3.1.3.)
- tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro (cfr. punto 3.1.4.)
- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte (cfr. punto 3.2.7.)
- tempo massimo per eseguire una verifica delle caratteristiche del complesso di misura su richiesta del Cliente (cfr. punto 3.3.4.)

riconosce su richiesta del Cliente, un rimborso di Euro 52,00 per utenti non domestici e Euro 26,00 per utenti domestici. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possano servire all'Az. Elettrica Cantuccio per ricostruire e accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'Az. Elettrica Cantuccio entro 30 giorni dalla scadenza del termine come dai punti sopra riportati.

Fa fede la data del timbro postale o del protocollo di arrivo in caso di recapito diretto all'Az. Elettrica Cantuccio.

Alla richiesta di rimborso viene data risposta entro il tempo massimo di 30 giorni.

Riconosciuta la validità della richiesta, l'Az. Elettrica Cantuccio accredita l'importo sulla prima fattura utile dei consumi di energia elettrica.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### **9. Validità temporale della Carta dei Servizi**

I contenuti e la forma di questa Carta dei Servizi potranno in seguito essere rielaborate in ogni momento, onde tenere conto delle future nuove esigenze dei clienti e delle innovazioni legislative, nonché tecnologiche. Le relative rielaborazioni della Carta dei Servizi saranno portate a conoscenza ai cittadini nei modi ritenuti più opportuni.

#### **10. Illuminazione pubblica**

L'Azienda Elettrica Cantuccio può, su richiesta dell'amministrazione comunale progettare, curare e costruire la rete dell'illuminazione pubblica.

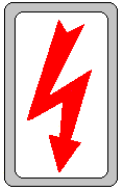
#### **11. Riepilogo**

Attraverso il „Riepilogo degli standard della CARTA DEI SERVIZI“ i Clienti del Cosorzio Elettrico Cantuccio possono disporre delle informazioni utili e rendersi brevemente conto, visionare e verificare gli impegni presi con tale documento nei loro confronti intesi, alla promozione, dalla trasparenza, qualità, efficacia ed efficienza, in special modo con riferimento ad una ineccepibile, corretta gestione di apertura, vicinanza e cortesia verso la cittadinanza, nonché allo scopo di garantire nel migliore dei modi le prestazioni ed i rapporti tra Ente Erogatore ed Utente.

La Clientela è invitata di esaminare attentamente i relativi principi di massima emanati e di inoltrare delle gradite, opportune ed utili segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento, prese di posizione, fondati reclami ecc. per poter adeguare le prestazioni di servizi offerte alle reali esigenze ed aspettative della cittadinanza.

Il „Riepilogo“ dà attuazione al principio fondamentale della CARTA, che rispecchia la linea dell'Unione Europea e resa norma di legge dal Governo Italiano di adottare e pubblicare ossia rendere noto standard sui fattori da cui appunto dipende la qualità dei servizi.

INDICAZIONE: Il testo della Carta può essere richiesto presso l'Ufficio tecnico dell'Az. Elettrica Cantuccio.



**Elektrizitätsgenossenschaft Winkel**  
**Società Cooperativa Cantuccio**  
**Kematen 100 - 39032 Sand in Taufers**  
**Caminata 100 - 39032 Campo Tures**  
Tel: 0474 1009449 - Fax: 0474 686808 - Funktel./Cel. 3492264356  
Iscr. Reg. Imprese BZ cod. fisc. e P. IVA 00146430210  
e nel Reg. enti coop. BZ. no. A145400 sez. I cat. CAL  
E-mail: gen@winkel.it

### **RIENPILOGO DEGLI STANDARD 2006**

**Standard specifici:** il mancato rispetto dei valori sotto indicati dà luogo ad un rimborso di Euro 52,00 per utenti non domestici e di Euro 26,00 per utenti domestici. che viene effettuato dietro richiesta scritta del Cliente, da inoltrare entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

#### **3.1.1 tempo massimo di preventivazione**

10 giorni lavorativi se è richiesta l' esecuzione di lavori semplici  
comunicato di volta in volta se è richiesta la realizzazione di lavori complessi

#### **3.1.2 tempo massimo di esecuzione del sopralluogo su appuntamento**

10 giorni lavorativi

#### **3.1.3 tempo massimo di attivazione della fornitura**

5 giorni lavorativi nel caso di attività sul solo complesso di misura  
20 giorni lavorativi nel caso di intervento con esecuzione di lavori sulla presa  
comunicato di volta in volta negli altri casi che prevedono interventi sulla rete.

#### **3.1.4 tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentro**

5 giorni lavorativi nel caso di intervento sul solo complesso di misura  
negli altri casi valgono gli stessi standard del tempo massimo di attivazione della  
fornitura.

#### **3.2.7 tempo massimo di risposta alle richieste scritte**

15 giorni lavorativi nel caso di risposta complessa, entro il predetto tempo massimo viene data  
informazione sullo stato della pratica.

#### **3.3.4 tempo massimo per la verifica delle caratteristiche del complesso di misura**

8 giorni lavorativi in caso di assenza di anomalia, al Cliente sarà addebitato l'importo forfettario di Euro  
68,00 + I.V.A., a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti.

**Standard specifici:** il mancato rispetto dei valori sottoindicati non dà luogo a rimborso

#### **3.1.2. tempo massimo di esecuzione dell' allacciamento di nuove utenze su appuntamento**

10 giorni lavorativi nel caso di esecuzione di lavori semplici  
comunicato di volta in volta nel caso di esecuzione di lavori complessi.

#### **3.1.5 tempo massimo di disattivazione della fornitura**

03 giorni lavorativi

#### **3.2.8 tempo massimo di risposta ai reclami scritti**

15 giorni lavorativi se non è necessario un sopralluogo

20 giorni lavorativi se è necessario un sopralluogo nel caso di reclami per fatti complessi, entro il predetto tempo massimo viene data informazione sullo stato della pratica.

### **3.3.2 tempo massimo per la rettifica della fornitura e la restituzione delle somme pagate in eccesso**

10 giorni lavorativi se non è necessario un sopralluogo  
15 giorni lavorativi se è necessario un sopralluogo  
Qualora vengano rilevati errori di fatturazione si provvederà alla correzione mediante addebito/accredito da effettuarsi possibilmente con la prima bolletta successiva alla rilevazione degli errori in oggetto.

### **3.3.5 tempo massimo per il controllo delle caratteristiche tecniche della tensione fornita**

05 giorni lavorativi si riferisce al tempo di primo intervento per il controllo dei valori istantanei della tensione su richiesta scritta  
in caso di assenza di anomalia, al Cliente sarà addebitato l'importo forfettario di Lire 130.000 + I.V.A., a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti.

### **3.5.2 tempo minimo di preavviso in caso di sospensioni programmate della fornitura**

01 giorno lavorativo

### **5 e 8 tempo massimo di risposta alle segnalazioni di violazioni ai principi e agli standard**

20 giorni lavorativi nel caso di segnalazioni per fatti complessi, entro il predetto tempo massimo viene data informazione sullo stato della pratica.

**STANDARD GENERALI:** valori tipici dell' area servita

### **3.2.4 rispetto degli appuntamenti concordati**

98% esclusi gli appuntamenti non rispettati dal Cliente

### **3.2.6 tempo medio annuo di attesa per l'accesso allo sportello aziendale**

10 minuti

### **3.3.3 tempo massimo di riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità**

1 giorni lavorativi dalla data di dimostrazione del pagamento di tutto il dovuto salvo casi di forza maggiore.

### **3.4.2 numero medio di interruzioni della fornitura a seguito di un guasto, con durata maggiore di tre minuti**

4 interruzioni per Area rurale

### **3.4.3 durata media delle interruzioni della fornitura a seguito di guasto, con durata maggiore di tre minuti**

30 minuti per Area rurale

### **3.5.1 numero delle sospensioni programmate della fornitura**

2 sospensioni per Area rurale

### **3.5.3 durata media delle sospensioni programmate della fornitura**

120 minuti per Area rurale

**Nota:** I tempi sono espressi, salvo diversa indicazione, in giorni lavorativi e sono al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di Terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente.

