



## CARTA DEI SERVIZI

# LUPATOTINA GAS E LUCE S.R.L.

**ANNO 2021**

Via San Sebastiano, 6 - 37057 San Giovanni Lupatoto (VR)

Tel. 045 8753215 - Fax 045 8779802 – Numero verde 800 833 315

Mail: [info@lupatotinagas.it](mailto:info@lupatotinagas.it) – Sito web: [www.lupatotinagas.it](http://www.lupatotinagas.it)

PEC istituzionale: [lupatotinagas@legalmail.it](mailto:lupatotinagas@legalmail.it) – PEC dati: [scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it](mailto:scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it)

Partita Iva e Codice Fiscale: 03272140231 – Rea di Verona n. 322795

## **INDICE**

1.	INTRODUZIONE DELLA DIREZIONE	pag. 3
2.	PREMESSE	pag. 4
3.	PRESENTAZIONE LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	pag. 5
4.	MISSIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 6
5.	PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 7
6.	SERVIZI EROGATI	pag. 8-10
7.	POLITICA PER LA QUALITA'	pag. 11-12
8.	STANDARD QUALITATIVI	pag. 13-15
9.	CONDIZIONI MIGLIORATIVE SUGLI STANDARD QUALITATIVI APPLICATE DA LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	pag. 16-18
10.	CONDIZIONI CONTRATTUALI LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	pag. 19-25
11.	GESTIONE PERSONALE	pag. 26
12.	INFORMAZIONI GENERALI	pag. 27
13.	STATISTICHE STANDARD	pag. 28

## **1. Introduzione della Direzione**

La CARTA DEI SERVIZI è un punto importante di innovazione per migliorare il rapporto con il cliente, sia in termini di conoscenza delle attività svolte dalla società, che di trasparenza di tutte le azioni intraprese per organizzare i servizi erogati da Lupatotina Gas e Luce Srl.

La pubblicazione di questo importante documento rappresenta un fondamentale traguardo che continua a vedere impegnata la Direzione e la struttura interna sin dalla prima redazione nel 2013. Mette inoltre in risalto la convinta volontà e determinazione della Direzione di migliorare il servizio rivolto al cittadino, ponendo il cliente al centro del sistema, delle attenzioni degli operatori e della Direzione.

Ciò si traduce in un rapporto con la persona sempre più diretto e completo e volto a fornire un servizio fatto di professionalità e di cortesia.

Lupatotina Gas e Luce Srl si è certificata sulla qualità e, grazie a questo, garantisce un sistematico miglioramento delle attività, sia generali che specifiche, e della qualità stessa, attuando così un servizio sempre più a misura di utente.

Verso la fine del 2017 Lupatotina Gas ha stipulato un importante protocollo d'intesa con Adiconsum Verona (Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL), in cui vengono previste molte garanzie ed agevolazioni per la clientela con l'obiettivo di operare nel mercato di gas e di energia con la certezza di un'ulteriore trasparenza. L'espansione all'interno di tutta la provincia di Verona, grazie anche all'attività di vendita di energia elettrica avviata dal 2017, e la continua collaborazione con le amministrazioni comunali, in modo particolare con i servizi sociali, configurano per la società un'impronta di massima attenzione al cliente, soprattutto quello appartenente alle fasce più deboli.

Prosegue, ormai da molti anni, la collaborazione con Acque Veronesi quanto a servizio di sportello idrico integrato equiparato a quello della sede di Verona con l'obiettivo di continuare a fornire alla cittadinanza lupatotina un servizio ampio e sempre migliore.

Tali politiche sono tese a garantire il massimo risultato nelle utilizzazioni delle risorse nel pieno rispetto dei diritti delle utenze e in perfetta sintonia con le direttive e le politiche sociali del socio unico. La carta assegna pertanto un ruolo fondamentale alla struttura della società nell'orientare l'intera attività svolta verso la missione sociale che è quella di fornire al cittadino utente un servizio di QUALITA' e il più possibile conveniente.

La Direzione

## **2. PREMESSE**

La Carta dei Servizi è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cliente, redatta da Lupatotina Gas e Luce S.r.l. (di seguito denominata solamente Lupatotina).

La Carta dei Servizi viene rivolta a tutti i Clienti finali di Lupatotina al fine di informarli dei loro diritti e di coinvolgerli nel costante processo di miglioramento della qualità del servizio reso agli stessi. Nella Carta dei Servizi sono elencati i principi adottati per l'erogazione delle prestazioni e gli standard generali e specifici della qualità commerciale, stabiliti in relazione alle singole attività, che Lupatotina si impegna ad adottare e a rispettare.

Eventuali ulteriori standard di qualità che verranno successivamente prescritti dagli organismi competenti, verranno immediatamente recepiti ed applicati da Lupatotina.

### 3. PRESENTAZIONE LUPATOTINA GAS E LUCE SRL

Lupatotina viene costituita dal Comune di San Giovanni Lupatoto nel dicembre del 2002 ed inizia ad operare attivamente a partire dal 01/01/2003 in ottemperanza agli obblighi ed alle disposizioni di legge che impongono agli enti locali la separazione dell'attività di vendita dall'attività di gestione delle reti del gas metano. L'obiettivo è quello di giocare un ruolo da protagonista per restare accanto ai propri cittadini, da sempre abituati ad avere il Comune come interlocutore in questo come in altri servizi pubblici locali.

A partire dal 01/02/2017 la società, su indicazioni condivise del socio unico, ha avviato la vendita anche dell'energia elettrica che le consente in tal modo di diventare punto di riferimento sul territorio per il servizio gas, energia ed acqua, raro se non unico esempio tra gli sportelli di tutti i competitor.

La società è interamente patrimonio del Comune e, quindi, della cittadinanza; è importante, inoltre, evidenziare che i risultati economici di Lupatotina vengono immessi interamente nelle casse comunali al fine di essere ridistribuiti indirettamente ai cittadini ed alle imprese sotto forma di servizi pubblici. Il "patrimonio" della società conta oltre 25.000 clienti finali, tra gas ed energia elettrica, e si attesta su un volume annuo di circa 30.000.000 di metri<sup>3</sup> di gas metano venduto e di circa 30 milioni di kwh di energia elettrica venduta.

## 4. MISSIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

### 4.1 MISSIONE

La missione di Lupatotina consiste:

- Offrire ai clienti finali il gas metano e l'energia elettrica al miglior prezzo possibile;
- Fornire un servizio di sportello efficiente, preparato e pronto a risolvere ogni problematica;
- Ricerca di soluzioni, come la fatturazione a **rata costante**, la modalità di pagamento a mezzo "sdd", il recapito "elettronico" a mezzo mail, lo sportello "a casa tua", lo scambio della documentazione con i canali telematici di e-mail e di whatsapp, volte a semplificare quanto più possibile la burocrazia minima prevista per legge, a pianificare il bilancio familiare, a semplificare il pagamento ed a rendere più efficiente il recapito delle bollette;
- Disponibilità di tutti i nostri operatori per offrire soluzioni mirate a migliorare il rapporto esistente.

### 4.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

*Direttiva europea n. 1998/30/CE*

*Direttiva europea n. 2003/55/CE*

*Decreto "Letta" n. 164/2000*

*Delibere "ARERA": Autorità di Regolazione per Energia, reti e ambiente*

*Direttive e regolamenti Sistema Informativo Integrato e Gestore dei Servizi energetici*

## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Eguaglianza:** Lupatotina garantisce il medesimo servizio a tutti i clienti finali.
- **Trasparenza:** Lupatotina garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa. Si impegna a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
- **Efficacia ed efficienza:** Lupatotina si impegna a lavorare in un'ottica di miglioramento continuo ed a operare scelte finalizzate alla soddisfazione degli utenti.
- **Cortesìa e disponibilità:** i nostri operatori e tutto il nostro personale sono a disposizione per soddisfare le esigenze dei clienti finali ponendo la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste.

## 6. SERVIZI EROGATI

I servizi erogati che rappresentano il core business dell'Azienda sono la commercializzazione del gas metano e dell'energia elettrica.

### 6.2 COMPUTO DEI TEMPI

I tempi relativi alle prestazioni erogate sono espressi in giorni solari.

Il computo dei tempi di esecuzione decorre dal giorno successivo a quello di ricevimento della richiesta di effettuazione della prestazione o della conferma della richiesta di verifica.

### 6.3 DEFINIZIONI

Per rendere più agevole sia la lettura che la comprensione del presente documento, si riportano di seguito le definizioni più comunemente utilizzate e peraltro in conformità ai provvedimenti ed alle delibere emanati da ARERA:

**data di attivazione della fornitura:** è la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica, in virtù dei contratti di dispacciamento e di trasporto, è in carico all' esercente la vendita o a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, in virtù dell'accesso consentito dall'impresa di distribuzione, è in carico all' esercente la vendita;

**autolettura:** è la rilevazione da parte del Cliente e la conseguente comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura o dell'eventuale correttore dei volumi misurati;

**Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito denominata ARERA), istituita ai sensi della legge n. 481/95 e smi, inizialmente limitata ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, è stata in seguito estesa al sistema idrico ai sensi del decreto n.201/11, convertito nella legge n. 214/11;

**cliente finale:** è il cliente che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;

**conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura:** è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;

**conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura di gas metano:** è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

**data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate via fax o vettore la data della ricevuta del fax, la data di consegna al vettore incaricato al recapito o la data di protocollo del venditore;
- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di invio della comunicazione;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**data di ricevimento** è:



- per le comunicazioni inviate via fax o vettore la data della ricevuta del fax, la data di consegna al vettore incaricato al recapito o la data di protocollo del venditore;
- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di ricevimento della comunicazione
- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale** è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna o di connessione a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

**distribuzione** per il gas metano è l'attività di trasporto del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione per la fornitura agli utenti, in particolare a mezzo di reti urbane; per l'energia elettrica è il servizio di distribuzione esercitato in concessione dagli aventi diritto ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99, per il trasporto e la trasformazione dell'energia elettrica sulle reti di distribuzione;

**esercente** per il gas metano è l'esercente il servizio di vendita al fine della fornitura del gas ad utenti a mezzo di reti a media e a bassa pressione; per l'energia elettrica è l'esercente uno o più servizi di pubblica utilità nel settore dell'energia elettrica che eroga i servizi e regola i rapporti con le parti mediante la stipula di contratti;

**lettura** è la rilevazione da parte dell'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall'eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo (conguaglio) i consumi dell'utente;

**livello specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;

**punto di connessione** è il confine fisico, tra una rete elettrica e l'impianto dell'utente, attraverso cui avviene lo scambio fisico dell'energia elettrica;

**punto di riconsegna** è il punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'esercente o gestito dall'esercente e l'impianto di proprietà dell'utente;

**reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità** è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente, dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;

**richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all' esercente la vendita entrante;

**richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio gas;

**servizio** è il servizio di vendita del gas e a mezzo di reti a media e a bassa pressione e dell'energia elettrica a mezzo di reti di bassa, media o alta tensione;

**switch** è la procedura attraverso la quale avviene il cambio del fornitore di gas metano;

**TIBEG** è il testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con la delibera 402/2013/R/COM, come successivamente modificato e integrato;

**TIF** è il Testo Integrato in materia di Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di gas naturale ed energia elettrica ai sensi della delibera 463/2016/R/com e integrato con le modifiche apportate con le deliberazioni 738/2016/R/com;

**TISG** è il Testo Integrato della Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale ai sensi della delibera 148/2019/R/gas;

**TIQV** è il Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di gas naturale ed energia elettrica ai sensi della delibera 413/2016/R/com come integrato dalla deliberazione 795/2016/R/com;

**TIMG** è il Testo Integrato Morosità Gas ai sensi della delibera ARG/gas 99/11 e integrato con le modifiche apportate con le deliberazioni 166/2012/R/eel, 352/2012/R/gas, 353/2012/R/gas, 540/2012/R/gas, 67/2013/R/com, 173/2013/R/com, 241/2013/R/gas, 533/2013/R/gas, 84/2014/R/gas, 134/2014/R/gas, 418/2014/R/gas e 258/2015/R/com;

**TIMOE** è il Testo Integrato Morosità Elettrica ai sensi della delibera 258/2015/R/com, modificato ed integrato con le deliberazioni 487/2015/R/eel, 17/2016/R/com, 73/2016/R/eel, 208/2016/R/eel e 553/2016/R/eel;

**verifica del gruppo di misura** è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall'UNI;

**verifica della pressione di fornitura** è l'accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

## **7. POLITICA PER LA QUALITA'**

Lupatotina si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza e qualità delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento delle aspettative del Cliente finale.

E' precisa volontà dell'Azienda:

1. consolidare e migliorare gli standard qualitativi delle prestazioni offerte attraverso un controllo costante in tutte le fasi di erogazione del servizio e nel rispetto delle normative vigenti;
2. fornire al personale la formazione necessaria a consentire lo svolgimento con consapevolezza dei compiti affidati allo scopo di migliorarne le prestazioni;
3. vigilare affinché il personale sia a conoscenza e rispetti gli standard di servizio e le modalità operative descritte nella Carta dei Servizi;
4. prestare sempre la massima attenzione alle esigenze del Cliente finale assicurando assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica.

L'obiettivo che la Direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale verso un'attenta gestione del servizio secondo i principi della Qualità. Si ritiene quindi necessaria una **forte responsabilizzazione** da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato.

Gli strumenti che Lupatotina utilizza per garantire un continuo miglioramento del servizio sono:

### **Semplificazione delle procedure**

L'Azienda si impegna a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure adottate nell'erogazione dei suoi servizi, avendo come obiettivo quello di ridurre il più possibile gli adempimenti richiesti ai suoi Clienti. Ogni anno si effettueranno delle verifiche sulle procedure per monitorare se risulteranno effettivamente snellite.

### **Chiarezza e completezza delle informazioni**

L'Azienda si impegna a fornire, in tutti i suoi canali di comunicazione con la clientela, in modo chiaro tutte le informazioni necessarie, al fine di rendere semplice ed efficace la disponibilità e la fruibilità dei servizi erogati. Si impegna, inoltre, a verificare la comprensibilità delle informazioni emesse e ne darà comunicazione al Pubblico.

### **Chiarezza delle condizioni di erogazione dei servizi**

L'Azienda si impegna affinché l'erogazione del servizio sia sottoposto a poche e semplici regole contrattuali, comunque nel rispetto del minimo normativo previsto, che vengono portate a conoscenza del Cliente prima dell'erogazione ed ogni volta che esse subiscono delle variazioni. Le principali condizioni di erogazione sono riportate nella tabella riassuntiva degli standard di ciascun specifico Servizio, che fanno parte integrante della Carta dei Servizi.

### **Rapporti con gli utenti**

L'Azienda si impegna ad assicurare un orario di accesso diretto agli uffici piuttosto ampio ed articolato ed anche un accesso indiretto, di tipo telematico, continuo e nell'arco delle 24 ore.

### **Cortesìa e disponibilità del personale**

Tutto il personale dell'Azienda è tenuto a rapportarsi con i Clienti con il massimo rispetto e cortesia; è tenuto ad agevolare tutti i clienti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi. Il personale è tenuto, altresì, a indicare e fornire il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **Valutazione periodica della Qualità dei Servizi erogati**

L'Azienda si impegna a svolgere delle verifiche sia sul grado di rispetto degli standard adottati, sia sul livello di soddisfazione dei Clienti, ed a comunicare non solo il loro esito, ma anche i progetti di miglioramento che si sono attivati ed i risultati da essi conseguiti.

### **Rimborsi**

L'Azienda si impegna non solo ad applicare le norme vigenti nei confronti dei dipendenti imputabili di dolo o di grave negligenza, ma anche a perseguire il mancato rispetto degli standard adottati; in quest'ultimo caso, l'Azienda si impegna a definire ed a riconoscere al Cliente delle snelle forme di rimborso, in caso di una consistente forma di non rispetto degli standard adottati, sia da parte propria sia, indirettamente, qualora sia riconosciuto dagli intermediari di settore (distributore di gas metano e grossista/distributore di energia elettrica) per loro accertate negligenze.

Tutto ciò comporta una continua applicazione di quanto va dalla conoscenza dei bisogni del Cliente, all'uso di mezzi e tecniche gestionali e operative sempre più sofisticati.

L'Azienda si impegna pertanto ad una formazione specifica che dovrà essere trasmessa all'interno con elevata intensità, in senso verticale e orizzontale e sempre tenuta viva ed adeguata alle ambizioni aziendali.

La Direzione Generale

## **8. STANDARD QUALITATIVI**

### **8.1 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Lupatotina intende erogare ai propri Clienti dei servizi caratterizzati da elevati livelli qualitativi, nel rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale disciplinati dall'ARERA n. 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" e smi.

Lupatotina, almeno una volta all'anno, ed in ottemperanza alla normativa di riferimento dell'ARERA, comunica a tutti i clienti i livelli di qualità raggiunti.

### **8.2 STANDARD SPECIFICI**

#### **Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni del cliente finale o del richiedente e la data di invio al cliente finale o al richiedente da parte del venditore della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

Tempo massimo: 30 giorni solari.

#### **Tempo di rettifica di fatturazione**

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

Lupatotina, su richiesta del Cliente, fornisce il calcolo dettagliato effettuato per la rettifica di fatturazione ed in caso di rifiuto, ne fornisce adeguata motivazione.

Qualora l'errore sia segnalato dal Cliente prima del pagamento della bolletta, Lupatotina sospende i termini di pagamento in attesa dell'esito degli accertamenti avviati.

Tempo massimo: 90 giorni solari

#### **Tempo di rettifica di doppia fatturazione**

Il tempo di rettifica di doppia fatturazione è il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto non sia nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al cliente finale delle somme non dovute. Sono

inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

Tempo massimo: 20 giorni solari

#### **8.4 INDENNIZZI AUTOMATICI**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Lupatotina è tenuta a corrispondere al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari ad euro 25,00. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Lupatotina non corrisponderà gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore;
- c) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- d) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- e) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 8, comma 8.3.

Lupatotina, inoltre, non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Lupatotina è tenuta ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Le modalità e i termini di corresponsione degli indennizzi automatici qui indicati, sono i medesimi di cui al precedente punto.

## 9. CONDIZIONI MIGLIORATIVE SUGLI STANDARD QUALITATIVI APPLICATE DA LUPATOTINA GAS E LUCE SRL

Descrizione Standard	Standard specifici ARERA	Standard specifici Lupatotina	Altri standard ARERA	Altri standard Lupatotina
Reclami scritti e informazioni scritte	30 giorni solari	10 giorni solari		
Rettifiche di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	45 giorni solari		
Rettifiche di doppia fatturazione	20 giorni solari	10 giorni solari		
Letture dei contatori	Nessun obbligo per il venditore		<p><u>Obblighi in capo al distributore di gas metano:</u> almeno una volta l'anno per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;</p> <p>almeno 2 volte l'anno, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;</p> <p>almeno 3 volte l'anno, per i clienti con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;</p> <p>almeno una volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.</p> <p><u>Obblighi in capo al distributore di energia elettrica:</u> in caso di contatore tradizionale o elettronico non ancora attivato per la rilevazione dei consumi per fasce orarie un tentativo di lettura ogni 4 mesi per i clienti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; almeno una volta al mese per i clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.</p>	<p>3 letture aggiuntive</p> <p>7 letture aggiuntive</p> <p>6 letture aggiuntive</p>



			In caso di contatore elettronico già attivato per rilevare i consumi per fasce orarie la rilevazione è mensile.	
Recapito fattura di chiusura			entro il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane, nel caso di emissione della fattura in formato elettronico, registrando ed archiviando la data di invio; entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di periodo di sei settimane, negli altri casi registrando ed archiviando la data di consegna al vettore postale o di spedizione.	Entro 5 settimane dalla data di disattivazione della fornitura
Deposito cauzionale			<u>Cliente gas metano nel servizio di tutela:</u> 30 € per consumi fino a 500 Smc/anno; 90 € per consumi da 500 a 1.500 Smc/anno; 150 € per consumi da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno; 300 € per consumi da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno; una somma pari a una mensilità di consumo medio annuo per i consumi di oltre 5.000 Smc/anno. Clienti che usufruiscono del bonus sociale: 25 € per consumi fino a 500 Smc/anno; 77 € per consumi da 500 fino a 5.000 Smc/anno; una somma pari a una mensilità di consumo medio annuo per i consumi di oltre 5.000 Smc/anno. Clienti del mercato libero: deposito cauzionale	Non viene richiesto nessun deposito cauzionale

			<p>dipende dal contratto firmato.</p> <p><u>Cliente energia elettrica nel servizio di tutela:</u>  11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo domestici ed altri usi sotto i 15 kW;  15,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo con pompa di calore con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;  non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo.</p>	<p>Non viene richiesto nessun deposito cauzionale</p>
Periodicità Fatturazione			<p><u>Cliente gas metano:</u>  quadrimestrale per consumi fino a 500 Smc/anno;  bimestrale per consumi da 500 a 1.500 Smc/anno e per consumi da 1.500 fino a 5.500 Smc/anno;  mensile per consumi superiori a 5.000 Smc/anno e per punti di riconsegna con dettaglio giornaliero.</p> <p><u>Cliente energia elettrica in bassa tensione:</u>  bimestrale per clienti domestici e per clienti non domestici con potenza inferiore a 16,5 kW;  mensile per clienti non domestici con potenza superiore a 16,5 kW.</p>	<p>novembre fatture annue per consumi da 500 a 1.500 Smc/anno e per consumi da 1.500 fino a 5.500 Smc/anno;</p> <p>possibilità di frequenza mensile per i Clienti che attivano addebito in conto corrente e recapito a mezzo mail</p>

## **10. CONDIZIONI CONTRATTUALI LUPATOTINA GAS E LUCE SRL**

### **10.1 CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICATE DA LUPATOTINA GAS E LUCE S.R.L. MIGLIORATIVE O COMUNQUE CONFORMI RISPETTO A QUANTO PREVISTO DALLA NORMATIVA**

Lupatotina nell'erogazione del servizio di vendita gas intende proporre ai propri Clienti finali condizioni contrattuali nel rispetto della delibera n. 229/01 e s.m.i. "Adozione di Direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali" e alla delibera n. 104/10 e s.m.i. "Approvazione del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" e alla delibera ARG/gas 64/09 "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)".

Lupatotina offre, in modo trasparente, condizioni più favorevoli rispetto a quanto previsto dalle delibere citate ai propri clienti, nel rispetto del principio di eguaglianza. Le condizioni contrattuali previste dalla delibera n. 229/01 del 05/12/2001 e s.m.i. sono comunque pubblicate sul sito Internet dell'ARERA e possono quindi agevolmente essere confrontate con le sottoelencate condizioni applicate da Lupatotina.

Relativamente al servizio di vendita di gas metano, Lupatotina propone condizioni contrattuali di mercato libero riferendosi ad un piano tariffario legato al mercato tutelato, scontando, per le utenze domestiche un centesimo per ogni standard metro cubo di gas consumato; per le utenze diverse dal tipo domestico, l'offerta prevede una quota variabile pari al prezzo "PFOR" a cui viene aggiunto uno spread di 0,08 euro per ogni standard metro cubo di gas consumato.

Relativamente al servizio di vendita di energia elettrica, Lupatotina propone condizioni contrattuali di mercato libero riferendosi ad un piano tariffario legato al servizio di tutela, scontando, per le utenze domestiche, il 6 per cento calcolato sul valore della componente "PE" del prezzo della materia prima energia; per le utenze diverse dall'uso domestico l'offerta prevede l'applicazione di un prezzo "PUN" a cui viene aggiunto uno spread di 0,005 euro per ogni chilowattora consumato e uno sconto pari al 30% rispetto alla PCV fissa emanata da ARERA.

Lupatotina offre ai propri Clienti che ne fanno richiesta anche l'energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili (per semplicità denominata energia verde); l'energia verde prevede l'applicazione di un importo pari a 0,002 euro/kWh per i Clienti domestici e pari a 0,004 euro/kWh per i Clienti non domestici, mentre viene offerta gratuitamente ai Clienti domestici che attivano addebito in conto corrente e recapito della fatture a mezzo mail.

#### **Letture del gruppo di misura**

Per la fornitura di gas metano le letture verranno eseguite secondo la periodicità definita dall'ARERA:

- una lettura/anno per PDR con consumo annuo (di seguito CA) fino a 500 mc,

- due letture/anno nel periodo aprile-ottobre e novembre-marzo per i PDR con CA compreso tra 500 e 1500 mc,
- tre letture/anno nel periodo novembre-gennaio, febbraio-aprile e maggio-ottobre per i PDR con CA compreso tra 1500 e 5000 mc,
- mensile per i PDR con CA superiore a 5000 mc

Lupatotina richiede letture aggiuntive a quelle minime previste dall'ARERA:

- tre volte all'anno per i Clienti che hanno consumi annui fino a 500 smc;
- sette volte all'anno per i Clienti che hanno consumi annui da 500 smc fino a 1.500 smc;
- sei volte all'anno per i Clienti che hanno consumi annui da 1.500 smc fino a 5.000 smc.

Lupatotina consente ai Clienti di effettuare l'autolettura del proprio contatore attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione (Numero Verde, Sportello, Internet, WhatsApp) al fine di consentire ai Clienti di comunicare il consumo che appare evidenziato sul contatore. L'autolettura è considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione, tranne nel caso di non verosimiglianza statistica, verificata dal Distributore, del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso o nel caso in cui abbia luogo al di fuori del termine indicato in fattura. La comunicazione dell'autolettura da parte del Cliente non esime Lupatotina dall'effettuare le letture periodiche secondo le scadenze previste.

Per la fornitura di energia elettrica Lupatotina provvede alla fatturazione dei soli consumi derivanti dalle letture reali che il distributore provvederà ad inviare secondo la tempistica prevista dall'Autorità. Non verranno pertanto fatturati consumi stimati (salvo quei casi dei contatori non telegestiti e con chiare difficoltà di accesso/lettura da parte del distributore stesso) e, conseguentemente, non verranno neppure considerate le autoletture effettuate da parte del cliente finale, salvo i casi suindicati.

### **La misurazione dei Consumi di gas metano**

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei contatori di proprietà del Distributore. Lupatotina si riserva la facoltà di effettuare letture, controlli e verifiche sul contatore. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al contatore nonché a segnalare a Lupatotina qualsiasi irregolarità sullo stesso.

Le rilevazioni dei contatori si intendono esatte entro la tolleranza di misura ammessa dalla normativa vigente.

Il Cliente può richiedere in ogni momento la verifica del contatore. Se il Cliente ritiene erronee le misurazioni del contatore, può richiederne la verifica a Lupatotina, che provvederà ad attivare il Distributore.

Qualora la misura del gas venga meno, per guasti o anomalie di funzionamento accertate del contatore, verrà assunto quale valore di riferimento sia quello risultante dalle condizioni atmosferiche e/o produttive, sia quello di analoghi periodi riferiti alle precedenti misurazioni.

Gli eventuali errori di determinazione dei volumi derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso sia in difetto, daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati, restando inteso che non verranno comunque corrisposti interessi su tali conguagli.

### **Periodicità di fatturazione dei consumi**

Per la fornitura di gas la periodicità di fatturazione è stabilita da Lupatotina tenendo conto dei consumi annui attribuibili al cliente:

- per i Clienti con consumi inferiori ai 500 mc/anno, la periodicità di fatturazione è di quattro fatture annue;
- per i Clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e inferiori a 5000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è mensile per chi ha optato per la fatturazione a rata costante e di nove fatture annue per chi ha optato per la fatturazione standard;
- per i clienti con consumi superiori a 5000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è mensile.

Per la fornitura di energia elettrica la periodicità di fatturazione è:

- bimestrale;
- mensile per i Clienti che ne fanno espressa richiesta e che richiedono contestualmente l'addebito continuativo in conto corrente e la modalità di recapito via e-mail e per le utenze con potenza impegnata superiore ai 16,5 kW o in media tensione.

### **Modalità di calcolo dei consumi stimati di gas metano**

In caso di:

- Fatturazione Standard: la fatturazione di acconto avverrà sulla base dei consumi presunti, stimati da Lupatotina secondo i consumi storici del Cliente, all'uso del gas ed all'andamento climatico. Per i nuovi Clienti la prima fatturazione stimata o in acconto si effettuerà sulla base dei consumi che Lupatotina riterrà possano essere attribuiti al Cliente in relazione a quanto dichiarato dal Cliente medesimo al momento della sottoscrizione del contratto di somministrazione ed in relazione alla destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il Cliente o a quanto comunicato dai dati del TISG. L'attribuzione dei consumi avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo (metodo pro-die);
- Fatturazione a "Rata Costante": verranno undici fatture in acconto sulla base di un consumo presunto calcolato dividendo in dodici rate il consumo totale dell'anno precedente ed una dodicesima a conguaglio, frutto della lettura rilevata alla fine del mese di Settembre. L'ultima bolletta fatturerà quindi la differenza dei consumi effettuati nell'anno corrente rispetto al precedente.

### **Modalità di calcolo dei consumi stimati di energia elettrica**

Lupatotina si impegna a fatturare esclusivamente i consumi reali sulla base delle letture ricevute dal distributore competente, salvo i casi indicati nei precedenti punti.

Qualora su qualche POD non fosse disponibile la lettura reale ed in assenza anche della possibile autolettura da parte del cliente finale, Lupatotina provvederà a fatturare i consumi stimati sulla base del calcolo effettuato e comunicato dal Distributore competente o in base a stime calcolate secondo il consumo presunto annuo dell'utenza.

### **Tempi e modalità di pagamento della bolletta**

Il termine di scadenza per il pagamento non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta.

Il pagamento della bolletta, se avviene entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità indicate da Lupatotina, libera immediatamente il cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento a Lupatotina da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere imputati al Cliente.

### **Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento**

Il Cliente sarà tenuto ad eseguire il pagamento degli importi fatturati entro la scadenza indicata in bolletta. Gli interessi di mora saranno eventualmente calcolati dal secondo giorno dopo la scadenza della bolletta. Il termine di scadenza per il pagamento non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta. Il pagamento, se avvenuto entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità convenute, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento a Lupatotina da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non potranno essere imputati al Cliente.

Lupatotina potrà richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta.

### **Modalità e tempi di sospensione della fornitura**

In caso di fornitura di gas metano Lupatotina, nei casi di mancato pagamento, decorsi 20 giorni dalla scadenza della bolletta, invierà al Cliente una comunicazione di costituzione in mora a mezzo di lettera raccomandata o a mezzo PEC indicante: il termine ultimo entro cui il Cliente dovrà provvedere al pagamento che dovrà essere non inferiore a 40 giorni solari dalla data di emissione del documento stesso, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi (non inferiori a 3 giorni dallo scadere del termine per il pagamento) dopo i quali, in costanza di mora, Lupatotina eserciterà il diritto di inviare, nei successivi tre giorni lavorativi, formale richiesta di sospensione della fornitura al Distributore, nonché i costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura, ai sensi del TIMG della del. 99/11 e s.m.i.. Lupatotina, in caso di sospensione per morosità, potrà chiedere al Cliente il pagamento del contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura di gas e di energia elettrica, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni o nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.

In caso di fornitura di energia elettrica Lupatotina, nei casi di mancato pagamento, decorsi 20 giorni dalla scadenza della bolletta, invierà al Cliente una comunicazione di costituzione in mora a mezzo di lettera raccomandata o a mezzo PEC. Decorsi 25 giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente finale connesso in bassa tensione di tale comunicazione, in costanza di mora, Lupatotina potrà richiedere al Distributore, decorsi 3 giorni dal termine per il pagamento, la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza. Decorsi 40 giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente finale connesso in media tensione della comunicazione di costituzione in mora, in costanza di mora, Lupatotina potrà richiedere al Distributore, decorsi 3 giorni dal termine per il pagamento, la sospensione della fornitura per morosità. I costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura per morosità, ai sensi del TIMOE del. 258/2015/R/come s.m.i. saranno richiesti al Cliente, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni o nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA. Nel caso di Cliente connesso in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e che, decorsi i 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

Lupatotina non sospenderà la fornitura al Cliente:

- a. in assenza della comunicazione scritta di cui al precedente comma;
- b. quando, pur essendo scaduto il termine per il pagamento della bolletta, il pagamento del corrispettivo sia effettuato e comunicato all' esercente nei termini e con le modalità indicate dall' esercente stesso, ma non sia stato ancora trasmesso a quest'ultimo per causa non imputabile al cliente;
- c. in caso di mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all'ammontare dell'eventuale deposito cauzionale;
- d. durante i giorni indicati come festivi sul calendario comune, durante i giorni da giovedì a sabato ed i giorni che precedono i giorni festivi;
- e. per fattispecie previste in modo non esplicito nel contratto di vendita;
- f. per mancata sottoscrizione del contratto di vendita;
- g. in caso di utenza non disalimentabile.

Lupatotina potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

### **Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi derivanti dalle bollette**

Il Cliente potrà pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas e di energia elettrica attraverso rate successive. Il Cliente, qualora rientri nelle categorie di seguito elencate è informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti e delle relative modalità.

Lupatotina offrirà la rateizzazione della fattura relativa ai consumi di gas metano:  
per i Clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno termico, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;

per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.

Lupatotina offrirà la rateizzazione della fattura relativa ai consumi di energia elettrica:  
quando la bolletta che contiene un ricalcolo per consumi effettivi, supera del 150% l'addebito medio delle bollette su consumi stimati, ricevute dopo la precedente bolletta che conteneva un ricalcolo. Se, per esempio, le ultime cinque bollette su consumi stimati sono state mediamente di 30,00 euro ciascuna, il cliente può chiedere la rateizzazione quando la sua bolletta di conguaglio è pari o superiore a 75,00 euro; la soglia è del 250% per i clienti non domestici;

per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.

La rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 euro. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne darà comunicazione a Lupatotina entro 10 giorni successivi il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi. In caso di ritardato pagamento delle fatture, Lupatotina potrà richiedere ai Clienti interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito dall'articolo 2 del decreto legislativo 24/06/1998, n. 213 e dalla delibera ARERA n. 229/01 e s.m.i., aumentato di 3,5 punti percentuali.

## **Garanzie**

Sebbene previsto dalla vigente normativa dell'ARERA, Lupatotina non richiede al Cliente nessun deposito cauzionale.

## **Modalità e procedure di reclamo**

Lupatotina rende disponibile al Cliente un modulo prestampato recante modalità e procedure da seguire per l'inoltro del reclamo. Il modulo è consegnato da Lupatotina al Cliente all'atto della stipulazione del contratto di vendita e ogniqualvolta il Cliente ne faccia richiesta. Il modulo riporta indicazioni sulle modalità di inoltro, nonché sulle procedure di ricevimento e di riscontro del reclamo adottate dall'esercente.

Il Cliente può inoltrare reclamo con ogni mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento.

## **Adesione alla procedura di conciliazione con Adiconsum Verona**



Lupatotina ha siglato un importante protocollo d'intesa con Adiconsum Verona prevedendo, tra le altre agevolazioni, anche una procedura di conciliazione. Nello specifico, per i reclami inerenti al rapporto di fornitura di gas e di energia elettrica in essere, Lupatotina consente ad Adiconsum di fornire gratuitamente a tutta la clientela attività di assistenza stragiudiziale, intendendosi per essa tutta quell'attività di consulenza informativa e di tutela individuale (ad esempio l'invio di un reclamo e l'eventuale inoltro della domanda di conciliazione con conseguente gestione della procedura stragiudiziale).

### **Adesione alla procedura di conciliazione SPORTELLO DEL CONSUMATORE**

I Clienti, se non hanno ricevuto una risposta soddisfacente nelle tempistiche stabilite da ARERA ad una segnalazione di disservizio o irregolarità, possono inviare i reclami all'Autorità attraverso lo Sportello per il Consumatore di Energia. Se il reclamo è regolare, completo di tutta la documentazione utile, lo Sportello, acquisite le necessarie ulteriori informazioni presso gli esercenti interessati, fornisce ai clienti finali, alle Associazioni dei consumatori e agli esercenti le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche lamentate, quando di sua competenza. Lupatotina aderisce al portale dello Sportello dal 05/11/2014.

### **Adesione alla procedura di conciliazione per i Contratti non richiesti**

Lupatotina ai sensi della delibera 153/2012/R/COM ha aderito alla procedura per i contratti non richiesti.

## **11. GESTIONE DEL PERSONALE**

- **Requisiti del personale:**

Vengono stabiliti i requisiti minimi delle diverse figure professionali sia dal punto di vista di formazione che di esperienza maturata. Il personale è selezionato sulla base delle competenze specifiche di cui l'organizzazione ha bisogno di dotarsi basandosi sui titoli e sulle esperienze maturate.

- **Coinvolgimento e motivazione:**

La direzione cerca di sviluppare la partecipazione delle diverse figure professionali all'attività della Lupatotina al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

- **Formazione:**

Lo sviluppo delle competenze professionali dei propri collaboratori risulta di fondamentale importanza nell'ottica del miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati, pertanto periodicamente vengono redatti dei piani di formazione individuali per le risorse umane della struttura, attraverso una formazione continua sia interna, sia usufruendo della partecipazione a corsi di settore.

## 12. INFORMAZIONI GENERALI

### Lupatotina Gas e Luce srl

Via San Sebastiano, 6 37057 San Giovanni Lupatoto (VR)

Tel. 045 8753125 - Fax 045 8779802

NUMERO VERDE GRATUITO (anche da rete mobile): **800 833 315**

NUMERO WHATSAPP: 3714635111

PAGINA FACEBOOK: Lupatotina Gas e Luce

#### ORARIO SPORTELLI:

- SAN GIOVANNI LUPATOTO c/o sede legale  
Lunedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato dalle 9.00 alle 12.00  
Martedì dalle 9.00 alle 16.00 (orario continuato)
- BUTTAPIETRA - via Cavour, 9  
Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- RALDON di San Giovanni Lupatoto - via Croce 2  
Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00
- RONCO ALL'ADIGE - Piazza Garibaldi 22  
Martedì e Giovedì dalle 9.00 alle 13.00
- BUSSOLENGO - Piazza XXVI Aprile, 12  
Lunedì, Martedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00  
Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00  
Giovedì dalle 8.30 alle 13.30  
Sabato dalle 9.00 alle 12.30

Mail: [info@lupatotinagas.it](mailto:info@lupatotinagas.it) - Sito Web: [www.lupatotinagas.it](http://www.lupatotinagas.it)

PEC istituzionale: [lupatotinagas@legalmail.it](mailto:lupatotinagas@legalmail.it) – PEC dati: [scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it](mailto:scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it)

Partita Iva e Codice Fiscale: 03272140231 – Rea di Verona n. 322795

Capitale Sociale: Euro 1.000.000,00 i.v.

Società con socio unico (Comune di San Giovanni Lupatoto)

### **13. STATISTICHE STANDARD**

Periodicamente vengono eseguite delle statistiche relative a:

1. Numero di richieste generate ad ogni singolo sportello
2. Numero clienti finali divisi per tipo servizio erogato e per tipologia di appartenenza
3. Numero adesioni alla "rata costante"
4. Numero adesioni alla modalità di pagamento "sdd"
5. Dettaglio tipologie Clienti Lupatotina
6. Numero Clienti passati ad altro venditore
7. Numero registrazioni al sito internet
8. Tempi di attesa allo sportello