



**Carta Dei Servizi di vendita
Gas Naturale ed Energia
Elettrica**

ANNO 2022



1. Presentazione

Oggi i clienti del servizio gas naturale e di energia elettrica chiedono un servizio continuo, comodo, sicuro ed economico.

Sono esigenze precise, inderogabili ed analoghe a quelle dell'azienda erogatrice.

Quando le richieste dell'utente diventano l'obiettivo del fornitore, tutto il ciclo produttivo si modella su queste esigenze realizzando il massimo livello di efficienza con vantaggio reciproco.

Per raggiungere questa situazione ideale è necessario un dialogo continuo tra utente e azienda affinché questa possa conoscere le esigenze dell'utente e l'utente le possibili facilitazioni a sua disposizione.

La Carta dei Servizi è il primo passo in questa direzione in quanto definisce le condizioni per l'avvio di un rapporto di fornitura e la sua continuazione nel tempo.

In quest'ottica, la collaborazione dell'utente è molto importante in quanto ogni sollecitazione, ogni richiesta di chiarimento, ogni segnalazione sarà un contributo al miglioramento del servizio.

Colsam Energie: un'azienda al servizio del territorio

Colsam Energie, società a responsabilità limitata con sede a Sondrio in via Ventina, 5 è stata costituita nel 2003 per vendere gas metano ai clienti finali su libero mercato e nel 2013 ha ampliato il proprio oggetto sociale con la vendita di energia elettrica.

In sintesi, i dati caratteristici dell'azienda riferiti al 31 dicembre 2021 sono:

- **Comuni in cui siamo presenti: 160 circa**
- **Numero utenti gas metano: 20.000 circa**
- **Numero utenti energia elettrica: 12.000 circa**

Colsam Energie S.r.l.
Via Ventina, 5
23100 Sondrio (SO)
Tel. 0342.212174
fax 0342.210367
e-mail: info@colsamenergie.com



2. Principi fondamentali

Fornire servizi sempre migliori e rispettosi dell'ambiente. Questo è l'impegno preso da Colsam Energie con i propri clienti.

Per raggiungere tale obiettivo Colsam Energie applica alcune semplici regole di comportamento basate sul rispetto dei diritti dell'utente:

2.1 Uguaglianza e imparzialità

A parità di condizioni tecniche, tutti gli utenti hanno diritto a ricevere lo stesso trattamento. Colsam Energie garantisce questo diritto anche ai clienti con difficoltà fisiche.

Il personale di Colsam Energie è impegnato ad agevolare tutti gli utenti senza alcuna distinzione.

Gli utenti hanno diritto ad avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

2.2 Partecipazione dei clienti

Le opinioni degli utenti, raccolte con apposite interviste e mediante l'esame degli eventuali reclami, suggerimenti e segnalazioni costituiscono la base per il miglioramento del servizio.

Colsam Energie è impegnata a far coincidere la qualità complessiva del servizio erogato con le aspettative dell'utenza.

2.3 Cortesia e disponibilità del personale aziendale

Il rapporto tra il personale aziendale e l'utenza è basato sul rispetto, la cortesia e la disponibilità.

Tutto il personale aziendale è impegnato a fornire all'utente tutta l'assistenza necessaria a rendere la fornitura di gas facile e di energia elettrica, semplice e sicura.

2.4 Efficienza ed efficacia del servizio

Colsam Energie imposta ed attua programmi pluriennali di miglioramento produttivo con l'obiettivo dare un servizio sempre adeguato alle richieste dell'utenza alle migliori condizioni tecniche ed economiche.

2.5 Chiarezza delle informazioni

Il cliente ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie a rendere facile ed efficace la fruizione del servizio gas e luce.

2.6 Chiarezza delle condizioni di fornitura

La fornitura di gas e di luce è sottoposta a poche e semplici regole contrattuali che vengono portate a conoscenza dell'utente prima dell'allacciamento ed ogni volta che subiscono variazioni.

Le principali condizioni contrattuali di fornitura sono riportate nella tabella riassuntiva degli standard che fa parte integrante della Carta dei Servizi.



3. Qualità del prodotto

Caratteristiche del gas distribuito

Il gas distribuito da Colsam Energie è lo stesso che viene prelevato dai metanodotti della Snam e pertanto ne possiede le medesime caratteristiche fisico chimiche.

Potere calorifico (P.C.S.) 9.200 Kcal/smc pari a 10,7 KW/smc

Tolleranza variazioni del potere calorifico ± 5%

4. Accessibilità al servizio

4.1 Apertura al pubblico degli sportelli aziendali (generale)

Colsam Energie mette a disposizione dei propri utenti i seguenti sportelli:

Sportello	Orario apertura sportello
Sondrio (So) Via Ventina, 5 Tel. 0342.212174 Fax. 0342.210367 info@colsamenergie.com	Lunedì/venerdì 08.00-12,00 14,00-18.00 Sabato 08.00-12.00
Menaggio (Co) Via Stoppani, 4 Tel. 0344.30589 info.menaggio@colsamenergie.com	Lunedì/venerdì 09.30-12.30 14.30-18.30
Bellano (Lc) Via Carlo Alberto snc Tel. 0341.810216 Info.bellano@colsamenergie.com	Mercoledì 08.30 – 12.30



4.2 Svolgimento di pratiche per telefono (generale)

Negli orari di apertura, i clienti possono rivolgersi telefonicamente o inviare richieste scritte via fax agli sportelli competenti per zona (vedi punto 6.1) di Colsam Energie per lo svolgimento delle seguenti pratiche:

- presentazione reclami
- verifica consumi
- verifica fatturazione
- richiesta informazioni

4.3 Facilità di pagamento delle bollette (generale)

Colsam Energie mette a disposizione dei clienti diverse modalità di pagamento delle bollette che, in questo modo, può essere effettuato con la massima comodità e secondo le consuetudini preferite.

Il pagamento delle bollette può avvenire:

- in qualsiasi ufficio postale o sportello bancario mediante versamento su conto corrente;
- mediante addebito automatico sul conto corrente dell'utente SEPA-SDD (domiciliazione bancaria) presso tutti gli istituti bancari;
- direttamente agli sportelli dell'azienda senza spese di incasso.

4.4 Adeguamento del servizio alle condizioni fisiche del cliente (generale)

Tutti i clienti con difficoltà fisiche vengono agevolati nello svolgimento delle pratiche mediante procedure particolarmente favorevoli.

Le pratiche per l'avvio, la gestione e la cessazione della fornitura possono infatti svolgersi presso il domicilio degli utenti anziani o portatori di handicap fisici con gravi difficoltà di spostamento dietro semplice richiesta telefonica.

4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti (generale)

Gli appuntamenti vengono svolti in un intervallo massimo di 2 ore compreso dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00.

Per gli appuntamenti è prevista una fascia di puntualità di 2 ore.

4.6 Tempo di attesa agli sportelli (generale)

Il tempo medio di attesa presso tutti gli sportelli utenti di Colsam Energie è limitato a soli 5 minuti per qualsiasi tipo di pratica da svolgere.



4.7 Risposte alle richieste scritte di informazione del cliente (specifico)

I clienti possono rivolgere richieste di informazioni e di chiarimenti a:

**Colsam Energie S.r.l. Ufficio Informazioni via Ventina, 5 23100 Sondrio (SO)
Tel. 0342.212174 - Fax. 0342.210367 - Mail info@colsamenergie.com**

Le risposte alle richieste verbali presentate agli sportelli aziendali, per telefono o per mail vengono fornite in giornata se non comportano ricerche o sopralluoghi e se possono essere fornite verbalmente.

Il tempo necessario a fornire le risposte a richieste di informazioni particolarmente complesse e comunque le risposte alle richieste scritte non può superare i 20 giorni lavorativi. Tale periodo decorre dalla data di ricevimento della richiesta e termina con la spedizione della risposta (data del bollo postale o, in mancanza, del protocollo aziendale).

4.8 Risposte ai reclami dei clienti (specifico)

I clienti possono rivolgere reclami verbali o scritti a:

**Colsam Energie S.r.l. Ufficio Informazioni via Ventina, 5 23100 Sondrio (SO)
Tel. 0342.212174 - Fax. 0342.210367 - Mail info@colsamenergie.com**

I tempi massimi per la risposta ai reclami scritti sono pari a 20 giorni lavorativi. Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso e non consente il rispetto della scadenza massima per la risposta, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

I tempi indicati decorrono dalla data di ricevimento della richiesta a quella di spedizione della risposta (data del bollo postale o, in mancanza, del protocollo aziendale).

5. Gestione del rapporto contrattuale

5.1 Periodicità delle letture del contatore e della fatturazione (generale)

Colsam Energie effettua 6 fatturazioni, per qualsiasi tipologia di consumo, che si basano per il gas su dati di consumo reali rilevati da personale autorizzato, mediante lettura diretta del contatore del cliente oppure come comunicato da distributore e per la luce sui consumi comunicati dal distributore.

5.2 Tempo massimo per le rettifiche di fatturazione (specifico)

Quando i dati di fatturazione sono inesatti, Colsam Energie provvede alla rettifica contabile entro 15 giorni lavorativi.

Gli importi pagati in eccesso per errori di fatturazione vengono rimborsati all'utente entro 60 giorni dalla data di riscontro da parte dell'azienda.



La liquidazione degli importi relativi ad errori di fatturazione viene effettuata mediante compensazione sulla prima fattura utile, con bonifico o con assegno.

5.3 Tempi e modalità della sospensione per morosità (specifico)

Il mancato pagamento delle bollette oltre il 15° giorno dalla scadenza comporta l'invio di un sollecito e preavviso di sospensione della fornitura.

Colsam Energie comunica all'utente a mezzo lettera raccomandata o mail pec che, nel caso di mancato pagamento entro il terzo giorno successivo i 10 (dieci) giorni, si procederà alla sospensione della fornitura.

La procedura di sospensione può essere interrotta con la tempestiva dimostrazione da parte del cliente dell'avvenuto pagamento, presso gli sportelli della società.

Entro 7 giorni lavorativi, successivamente alla dimostrazione del pagamento, sarà riattivata la fornitura sospesa in seguito a morosità.

6. Informazione al cliente (generale)

Nei giorni e negli orari di apertura indicati al punto 4.1, gli sportelli aziendali sono sempre disponibili per fornire ai clienti tutte le informazioni sul servizio.

I clienti hanno inoltre diritto di accesso alla documentazione di archivio che li riguarda. Tali informazioni possono essere richieste anche per telefono al numero 0342/212174, inviando un fax al numero 0342/210367 o una mail a info@colsamenergie.com.

Richieste scritte di informazioni possono essere inviate al seguente indirizzo:

Colsam Energie S.r.l.

Ufficio Informazioni

Via Ventina, 5 23100 Sondrio (SO)

Tel. 0342.212174 - Fax. 0342.210367 - info@colsamenergie.com

7. Tutela dei clienti

Il mancato rispetto degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi può essere segnalato dai clienti

- direttamente agli sportelli aziendali;
- telefonicamente al numero 0342/212174;
- per fax al numero 0342/210367;
- Per mail a info@colsamenergie.com
- per lettera al seguente indirizzo:

Colsam Energie S.r.l.

Ufficio Clienti

Via Ventina, 5 23100 Sondrio (SO)

L'azienda si impegna a dare risposta alle segnalazioni scritte del cliente entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento delle stesse.



8. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Colsam Energie utilizza le valutazioni e le aspettative del cliente per migliorare gli standard di qualità del servizio gas e luce. A tal fine raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazioni presentate dai clienti telefonicamente, per iscritto o per e-mail.

9. Servizi di consulenza ai clienti

L'azienda offre ai clienti un servizio di consulenza gratuita sui seguenti temi:

- Sicurezza nell'uso
- Leggi, Regolamenti e Norme sulla distribuzione e l'utilizzo del gas e della luce
- Analisi della bolletta
- Allacciamento alla rete
- assistenza nel cambio fornitore

I clienti possono accedere al servizio rivolgendosi personalmente agli sportelli aziendali oppure:

- per telefono al numero 0342/212174
- per fax al numero 0342/210367
- per mail a info@colsamenergie.com
- per lettera al seguente indirizzo:

Colsam Energie S.r.l.
Ufficio Clienti
Via Ventina, 5 23100 Sondrio (SO)

oppure visitando il sito: www.colsamenergie.com

10. Servizi post-contatore (generale)

A seguito della delibera n. 152/03 e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, il Comitato Italiano Gas stipula, per conto dei clienti finali civili, un contratto di assicurazione per gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

10.1 Accertamento sicurezza post contatore

Colsam Energie, quale società di vendita gas, in collaborazione con la società di distribuzione responsabile del servizio, attua la procedura prevista dalla Delibera 40/04 concernente l'accertamento documentale dell'impianto del cliente. A tal proposito, tramite il distributore, mediante un accertatore abilitato, esegue l'accertamento documentale nei termini previsti dalla normativa vigente, mettendo a disposizione clienti le procedure e la relativa modulistica inerente alle caratteristiche dell'impianto a valle del contatore per l'esecuzione delle attività di accertamento documentale dei nuovi impianti.



11. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene adottata da Colsam Energie a partire dal **01 gennaio 2021** e sarà sottoposta a successivi aggiornamenti in occasione di variazione degli standard di fornitura e dei relativi livelli di qualità commerciale.

La Carta dei Servizi sempre aggiornata sarà a disposizione dei clienti presso gli uffici di zona e pubblicata sul sito internet.

Gli standard di fornitura indicati nella Carta dei Servizi sono validi in condizioni normali di esercizio e sulla base della possibilità di intervento dell'Azienda. Il vincolo del rispetto degli standard di fornitura non potrà essere richiamato in caso di eventi naturali eccezionali, di scioperi del personale aziendale o di ditte incaricate dall'azienda, di atti e provvedimenti dell'Autorità pubblica o di interruzioni e limitazioni del servizio causate da terzi.

12. Glossario

Il significato di alcuni termini tecnici utilizzati nella redazione della Carta dei Servizi potrebbe essere sconosciuto a qualche utente. Riteniamo quindi utile richiamarli qui di seguito e darne una sintetica spiegazione.

- **allacciamento**: insieme delle tubazioni sotterranee e fuori terra che collegano la rete di distribuzione del gas con il contatore del cliente;
- **bar**: unità di misura della pressione corrispondente alla pressione esercitata da una colonna di mercurio alta 750,07 mm;
- **mm H₂O**: unità di misura della pressione corrispondente alla pressione esercitata da una colonna di acqua alta un millimetro alla temperatura di 15° C (gradi centigradi) e alla pressione atmosferica standard di 1,01325 bar;
- **Potere calorifico**: quantità di calore prodotta dalla combustione completa di 1 metro cubo di metano;
- **P.C.S.**: sigla del Potere Calorifico Superiore. Quantità di calore prodotta da un metro cubo di metano compreso quello assorbito dall'acqua che si forma durante la combustione e che viene allontanato assieme ai fumi di combustione;
- **Kcal/smc**: unità di misura del Potere Calorifico. E' espresso in migliaia di calorie per ogni metro cubo di metano misurato a 15° C (gradi centigradi) di temperatura e alla pressione atmosferica standard di 1,01325 bar. Per caloria si intende la quantità di calore necessaria ad innalzare di un grado centigrado (da 14,5° C a 15,5° C) la temperatura di un grammo di acqua distillata alla pressione di una atmosfera;
- **KW/smc**: unità di misura del Potere Calorifico. E' espresso in migliaia di watt per ogni metro cubo di metano misurato a 15° C (gradi centigradi) di temperatura e alla pressione atmosferica standard di 1,01325 bar. Per watt si intende l'unità di misura della potenza. Usata sinora principalmente come unità di misura elettrica, il watt viene sempre più usato come unità di misura universale della potenza indipendentemente dalla fonte di energia impiegata.
- **subentri**: termine burocratico per indicare la continuità della fornitura tra due successivi clienti intestatari di contratti diversi



13. Indirizzi e numeri utili

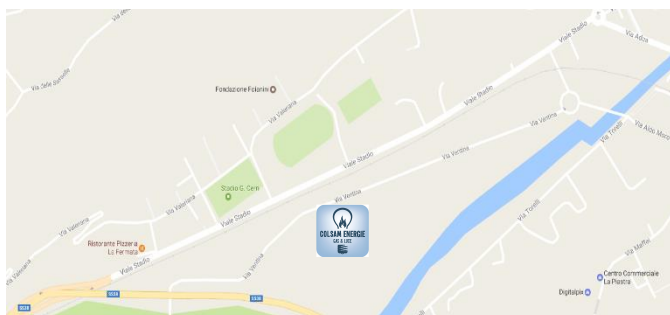
Sede/Amministrazione/ Ufficio clienti

Via Ventina, 5
23100 Sondrio (So)
Tel. 0342.212174

Fax. 0342.210367

www.colsamenergie.com

info@colsamenergie.com

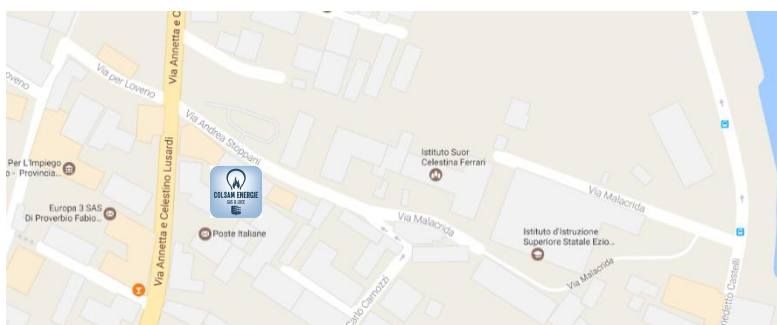


Filiale di Menaggio

Via Stoppani, 4
22017 Menaggio (Co)
Tel. 0344.30589

www.colsamenergie.com

info.menaggio@colsamenergie.com

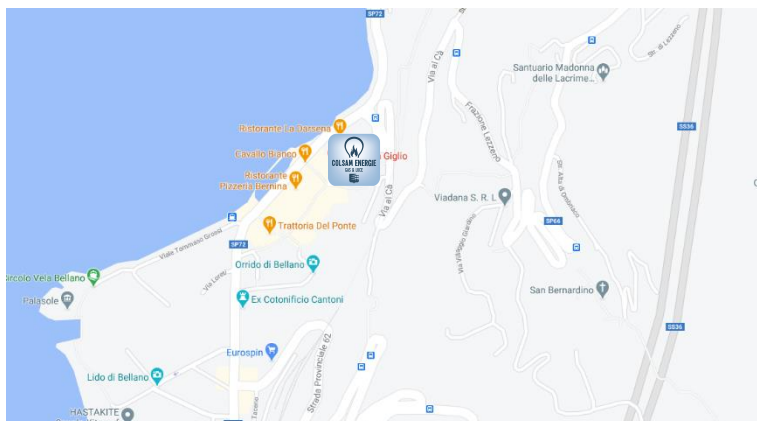


Filiale di Bellano

Via Carlo Alberto Snc
23822 Bellano (Lc)
Tel. 0341.810216

www.colsamenergie.com

info.bellano@colsamenergie.com



14. Principali condizioni di fornitura

Il Richiedente in particolare dichiara di accettare e rispettare i seguenti patti e condizioni:

- Una diversa utilizzazione del metano, rispetto agli usi indicati in contratto, potrà iniziare decorsi 10 gg. dalla data di comunicazione alla Società erogatrice, da effettuarsi a mezzo di lettera raccomandata. Nel caso di violazione della modalità sopra convenuta, la Società erogatrice è autorizzata ad applicare la tariffa più alta fin dall'inizio della decorrenza del presente contratto.



- Versare il deposito cauzionale come richiesto dalla delibera n.229/01 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.
- In caso di mancato pagamento entro il termine indicato nella bolletta, l'utente buon pagatore riconosce alla Società erogatrice una indennità di mora per ritardato pagamento, quantificata nella misura del tasso ufficiale della BCE per i pagamenti effettuati entro il decimo giorno successivo a quello della scadenza, e nella misura del tasso ufficiale di riferimento della BCE aumentato di 7 punti percentuali per i pagamenti effettuati dopo il 10° giorno.
- La Società erogatrice è autorizzata fin d'ora ad inserire gli importi della penale e degli interessi nelle bollette successive. Nel caso in cui il pagamento venisse ritardato oltre la data di scadenza, la Società erogatrice è autorizzata da quel giorno a sospendere la fornitura del metano e/o dell'energia elettrica senza alcun preavviso. La riattivazione del servizio comporterà a carico dell'utente le spese tutte per la sospensione e per la riattivazione del servizio ed eventualmente integrazione del deposito di cauzione.
- Riconoscere ed accettare le disposizioni e regolamenti esistenti circa la fornitura del gas e dell'energia elettrica o che saranno stabiliti dalla Società erogatrice.
- Eseguire a proprie spese, rimanendone proprietari, gli impianti di distribuzione interna, dopo il contatore, attenendosi a tutte le disposizioni di legge in vigore catalogate come "Prevenzione Incendi", nonché a quelle dettate D.M. 37/08, dal D.P.R. 6/12/91 n. 47 aventi per oggetto "Norme per la sicurezza degli impianti" e sollevare la Società distributrice da ogni danno e responsabilità civile presente e futura.
- Il Richiedente e/o il Proprietario dell'immobile si obbligano ad apportare a proprie spese, anche nella parte all'interno della propria proprietà, tutte quelle modifiche all'impianto di distribuzione che venissero richieste dalle disposizioni di legge.
- Pagare eventuali consumi fatti abusivamente o in presenza di contatore guasto che non segni totalmente od in parte i prelievi effettuati, raggugliandosi ai periodi precedenti e/o alla potenzialità degli apparecchi di combustione collegati alla propria utenza.
- Versare l'intero compenso per l'allacciamento integrando gli acconti versati a tale titolo. In ogni caso il deposito cauzionale sull'importo del consumo ed il versamento a fondo perduto per le spese di allacciamento non impegnano la Società ad eseguire la fornitura.
- Non cedere gas o energia elettrica a terzi.
- Esonerare la Società da qualsiasi responsabilità per eventuali sospensioni o limitazioni della fornitura, o dell'orario di erogazione disposte dall'Autorità o per ragioni tecniche, rinunciando ad ogni pretesa di danni in questi casi.
- Ogni ulteriore clausola è contenuta nel contratto di vendita sottoscritto dalle parti.

COLSAM ENERGIE S.r.l.