

CARTA DEL CLIENTE CONSUMATORE BUTANGAS

- **Dicembre 2016**

1. Questo documento contiene i principi e le regole di condotta che ButanGas S.p.A. segue nel corso del suo rapporto con il cliente consumatore, nelle fasi della stipula e dell'esecuzione del contratto, nonché in occasione della cessazione del medesimo.

2. Finalità della Carta del Cliente consumatore ButanGas è garantire, oltre al pieno rispetto degli obblighi normativi applicabili, in concreta attuazione agli alti standard etici che la Società fa propri, ed a cui ispira l'intera sua attività, i seguenti obiettivi:

- **l'assoluta sicurezza della fornitura;**
- **la trasparenza del rapporto con il cliente consumatore, cui ButanGas intende assicurare piena ed aggiornata conoscenza dei propri diritti ed obblighi inerenti al rapporto contrattuale, in tutte le sue fasi, compresa l'eventuale cessazione per ogni ragione;**
- **la costante adeguatezza della fornitura alle esigenze del cliente consumatore;**
- **la costante disponibilità alla risoluzione delle problematiche del cliente;**
- **una gestione adeguata della fase di eventuale cessazione del contratto, nella consapevolezza dei rispettivi diritti ed obblighi e nell'intento di evitare ogni pregiudizio ingiustificato.**

ButanGas nel rispetto della legge e a tutela dei suoi clienti sottoscrive idonei contratti di assicurazione a copertura dei rischi inerenti alla distribuzione ed all'utilizzo del GPL.

A fronte degli oneri, dei costi e della responsabilità che ButanGas si assume con i contratti di fornitura e distribuzione di GPL e con la presente Carta del Cliente, ButanGas si attende e pretende il rispetto da parte dei propri Clienti degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto.

ButanGas garantisce la riservatezza dei dati dei propri clienti nel rispetto della normativa vigente.

L'AZIENDA BUTANGAS

3. ButanGas è presente sul mercato dal 1948 ed è oggi uno dei leader nazionali di settore. Attraverso una capillare organizzazione distributiva, formata da 15 Filiali, 10 Unità Operative, 9 grandi impianti di stoccaggio e imbottigliamento del prodotto, opera sull'intero territorio italiano, raggiungendo ogni potenziale utente in tutto il Paese, Isole e località rurali comprese.

Direttamente ed attraverso le società controllate, Butangas ad oggi conta oltre 150.000 clienti piccoli serbatoi, 20.000 utenti contatore e gestisce un'importante rete di distribuzione nel settore bombole con oltre 9.000 rivenditori, nonché una rete di oltre 30 stazioni di servizio stradali multifuel di proprietà e convenzionate. Grazie ai due depositi costieri di proprietà (Porto Torres e Napoli) ed alla partecipazione del terminal ferroviario di Domegliara e nel deposito costiero di Brindisi, ButanGas garantisce un approvvigionamento continuo di GPL e, grazie alla gestione ed organizzazione delle oltre 150 autobotti circolanti può garantire un servizio puntuale ed efficiente. ButanGas si posiziona quindi saldamente tra le prime tre società di distribuzione di GPL in Italia commercializzando oltre 150.000 tonnellate di GPL in "retail" e 160.000 tonnellate in "trading".

IL SERVIZIO DI FORNITURA DI GPL IN SERBATOI

4. I tecnici ButanGas presenti in tutto il territorio nazionale sono quotidianamente impegnati ad eseguire a regola d'arte installazioni di piccoli serbatoi. Ogni serbatoio ButanGas è controllato periodicamente dai nostri tecnici che, a intervalli regolari, ne eseguono la manutenzione in conformità alla normativa vigente e garantiscono la manutenzione straordinaria. ButanGas rilascia al Cliente, unitamente al contratto, un "Manuale per l'utente dei piccoli serbatoi per lo stoccaggio GPL" recante istruzioni pratiche sul corretto esercizio in sicurezza del serbatoio.

IL SERVIZIO DI FORNITURA DI GPL A CONTATORE

5. I tecnici ButanGas presenti in tutto il territorio nazionale sono quotidianamente impegnati ad eseguire a regola d'arte installazioni di contatori. Ogni contatore ButanGas è controllato periodicamente dai nostri tecnici che, a intervalli regolari, ne eseguono la sostituzione in conformità alla normativa vigente.

IL SERVIZIO DI FORNITURA DI GPL IN BOMBOLE

6. Le bombole ButanGas sono verificate al momento di ogni riempimento. L'attività di manutenzione e ricollaudò delle bombole viene attuata regolarmente e con la massima attenzione.

LE STAZIONI DI SERVIZIO

7. Le stazioni di servizio di proprietà di ButanGas garantiscono al cliente un servizio di qualità e cortesia, nel massimo rispetto della sicurezza e della normativa tecnica in vigore.

IL CLIENTE CONSUMATORE

8. Per “cliente consumatore”, nella presente Carta, si intende esclusivamente il cliente persona fisica, che agisce, nel suo rapporto con ButanGas, per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, secondo la definizione di cui all’art. 3, comma 1, lett. a), decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo).

9. Di conseguenza, rientrano nell’ambito di applicazione della presente Carta i contratti aventi ad oggetto la fornitura di GPL in serbatoi ed a contatore per utenze domestiche, per uso riscaldamento, climatizzazione, cucina, produzione di acqua calda.

FORNITURA DI GPL IN PICCOLI SERBATOI

PRIMA DEL CONTRATTO

10. La scelta di utilizzare il GPL per uso domestico, e l’individuazione del fornitore, debbono essere effettuate dal consumatore in maniera informata e consapevole. Per questo, ButanGas si impegna, prima della stipula del contratto, ad informare in modo adeguato il cliente circa:

a. le caratteristiche del GPL e dei relativi impianti, il corretto uso e la manutenzione degli stessi, l’indispensabilità del mantenimento del massimo livello di sicurezza;

b. le diverse opzioni disponibili, in base alla legge, per quanto riguarda la disponibilità del serbatoio (acquisto, comodato, locazione), illustrando le differenze ed i costi di ciascuna soluzione, nonché le modalità, i tempi e gli eventuali costi per il passaggio dall’una all’altra;

c. il contenuto del contratto proposto, con chiara e precisa individuazione dei rispettivi diritti ed obblighi: in particolare, verranno illustrati al cliente il costo e le variazioni di questo nel corso del tempo, i termini e le caratteristiche della fornitura di combustibile e dei servizi di manutenzione, le modalità di fatturazione e pagamento, le modalità di contatto ed assistenza, la durata del contratto, le modalità di rinnovo e cessazione, la presenza di penali per inadempimento a carico del cliente.

ButanGas, tramite i suoi funzionari di vendita, si impegna a comunicare al cliente, al momento della stipula del contratto, le informazioni sopra indicate. Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali con un cliente consumatore, le informazioni di cui al presente punto sono fornite, oltre che verbalmente, anche su supporto cartaceo.

DURANTE IL CONTRATTO

11. La consegna del GPL sfuso in serbatoio avrà luogo entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine di fornitura, salvo forza maggiore o fatto non imputabile a ButanGas. Nell'attività di rifornimento ButanGas garantirà il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza.

12. Nel contratto sottoscritto dal cliente verrà indicato il prezzo pattuito per la prima fornitura di GPL e il cliente verrà informato in merito ai criteri di variazione del prezzo nel corso del rapporto contrattuale.

13. Le variazioni di prezzo avranno luogo nel puntuale rispetto dei criteri dettagliatamente individuati nel contratto. In ogni caso, qualora il prezzo della fornitura superi il prezzo rilevato nel medesimo periodo dalla CCIAA territorialmente più vicina al consumatore, ButanGas assicura il diritto, per il cliente consumatore, di recedere dal contratto o, in alternativa di vedersi applicato il prezzo rilevato dalla predetta CCIAA.

14. Qualora il cliente intenda mutare il proprio titolo di disponibilità del serbatoio (acquisto, locazione o comodato), potrà farlo in qualsiasi momento nel rispetto dei termini contrattuali e previa sottoscrizione di eventuale nuovo contratto di fornitura.

15. Qualora ButanGas acquisti aziende di fornitura di GPL, verrà garantita al cliente interessato idonea e completa informazione mediante l'invio di comunicazione scritta. Al cliente verrà assicurato il mantenimento delle condizioni contrattuali pattuite con la cedente.

CESSAZIONE DEL CONTRATTO

16. Qualora il cliente decida di mutare fornitore, ButanGas, fermo il rispetto di quanto previsto contrattualmente non frapperà ostacoli di sorta.

17. Nel caso di cessazione del contratto di fornitura di GPL per qualsiasi causa, ButanGas si impegna a rimuovere quanto prima e, in accordo con il cliente, i beni concessi a titolo di comodato o locazione (ad es. il serbatoio ed il contatore), fermo restando il diritto di esercitare le proprie facoltà legali e contrattuali in caso di mancato rispetto da parte del cliente delle obbligazioni contrattuali.

18. ButanGas non richiede al cliente il pagamento di penali, al di fuori dei casi di inadempimento di obblighi previsti dal contratto per i quali le penali siano espressamente pattuite.

19. La mera cessazione o mancato rinnovo del contratto, non derivante da inadempimenti del cliente, non dà luogo in alcun caso a penali.

20. L'indicazione della quantità prevista di consumo di GPL nel contratto è prevista per meri fini statistici e di programmazione: in caso di mancato consumo non saranno in alcun caso imposte penali.

21. ButanGas non minaccerà né avvierà azioni legali che non siano fondate su specifici inadempimenti, da parte del cliente, del contratto sottoscritto, specificamente indicati in ogni comunicazione che preceda l'avvio di contenziosi.

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

22. ButanGas assicurerà la disponibilità di adeguati canali di contatto. Per qualsiasi informazione il cliente potrà contattare la filiale territorialmente competente (i cui recapiti telefonici e indirizzi mail sono reperibili sul sito internet www.butangas.it) ovvero il numero verde 800.188.844 ButanGas, inoltre, garantirà il funzionamento h24 del numero verde 800.327.327 dedicato alle emergenze tecniche (guasti e fughe di gas).

23. Eventuali reclami potranno essere inoltrati a mezzo mail ovvero a mezzo fax sia alla filiale territorialmente competente, che alla sede di Milano. I recapiti sono reperibili sul sito internet www.butangas.it.

24. In caso di reclamo, la filiale competente territorialmente si impegna a prendere tempestivamente contatto con il cliente per conoscere meglio i motivi ed i particolari del reclamo e, alla luce delle informazioni assunte, risponde in maniera adeguata e completa. ButanGas, a fronte di specifica richiesta dei clienti, si impegna a restituire eventuali somme erroneamente richieste ed incassate.

CONCLUSIONI

Butangas si è sempre contraddistinta per la continua innovazione e ricerca dell'eccellenza nel mercato del GPL e garantisce i più elevati standard in materia di sicurezza, efficienza, tecnologia e cura del Cliente. La propria organizzazione commerciale e logistica consente di offrire al Cliente un prodotto di eccellente qualità ed un servizio di elevato valore.

Nella continua innovazione e nella ricerca dell'eccellenza ButanGas non ha mai trascurato la tutela dell'ambiente ricercando soluzioni sempre più ecologiche e ha sempre posto tra i suoi obiettivi quello di diventare il più efficiente ed ecologico operatore di GPL in Italia.