



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

REDATTA DA		VERIFICATA DA		APPROVATA DA	
UFF	FIRMA	UFF	FIRMA	UFF	FIRMA
Servizio Clienti		Direzione		CdA	

REV	DEL	DESCIZIONE DELLA MODIFICA
01	Mag 17	Approvazione CdA

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

INDICE

1	SCOPO E CONTENUTI	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE E SERVIZI OFFERTI	3
3	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
4	DEFINIZIONI	5
5	PRINCIPI FONDAMENTALI	12
	5.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	12
	5.2 CONTINUITÀ	12
	5.3 PARTECIPAZIONE	12
	5.4 CORTESIA	12
	5.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA	13
	5.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	13
	5.7 CONDIZIONI DI FORNITURA	13
6	CALL CENTER	14
7	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
	7.1 INDENNIZZO AUTOMATICO	15
	7.2 CAUSE DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO	16
	7.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO	16
	7.4 ALTRI INDENNIZZI AUTOMATICI	16
	7.5 INDENNIZZI AUTOMATICI DEL DISTRIBUTORE	17
8	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	17
9	DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
10	MOROSITÀ	17
11	TUTELA	18
12	SERVIZI OFFERTI	18
13	FACILITAZIONI	18
14	ASSICURAZIONE GRATUITA	19

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

1. SCOPO E CONTENUTI

Asec Trade S.r.l. con la "Carta dei Servizi" ha come preminente obiettivo quello di stabilire e garantire il rispetto dei diritti dei propri clienti, fissando gli standard per l'accesso ai servizi commerciali offerti; ciò al fine di instaurare un rapporto con i propri clienti basato sui principi fondamentali di imparzialità, continuità, uguaglianza, partecipazione, efficacia e chiarezza dei messaggi.

La "Carta dei Servizi" è disponibile presso il front office di Asec Trade S.r.l. e sul sito internet, www.asectrade.it, ed è resa disponibile ogni qualvolta il Cliente la richieda; inoltre è consegnata ai Clienti all'atto della stipula del contratto di fornitura.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE E SERVIZI OFFERTI

Il presente documento si applica alle attività commerciali legate alla stipula del contratto per la fornitura di gas metano, alla fatturazione dei consumi di gas metano ed alle richieste di informazioni e reclami scritti relativi alle prestazioni contrattualmente garantite.

Asec Trade S.r.l. offre ai propri Clienti il servizio di interlocutore unico relativamente alle varie richieste di prestazioni di competenza propria o del locale distributore di gas metano:

- nuove attivazioni, riattivazioni e disattivazioni delle forniture;
- gestione e assistenza riguardo le procedure di migrazione delle utenze da altri gestori verso Asec Trade e viceversa, con particolare attenzione alle problematiche scaturenti dalle doppie fatturazioni;
- sopralluoghi per l'emissione di preventivi relativi a lavori semplici e a lavori complessi;
- verifica pressione di fornitura;
- posa in opera del contatore a conclusione delle procedure di accertamento documentale delle certificazioni riguardanti la Delibera AEEGSI 40/14
- manutenzione, verifica letture e lettura periodica del contatore, verifiche strumentali dei contatori.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera AEEGSI 21 luglio 2016 413/2016/R/com - Allegato A – TIQV come integrato dalla delibera 795/2016/R/com: qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- Deliberazione AEEGSI 22 dicembre 2015 646/2015/R/con (TIQE);
- Decreto Legislativo n. 164 del 23 maggio 2000;
- Delibera AEEGSI 26 settembre 2013 402/2013/R/com – All. A TIBEG approvazione bonus per i clienti domestici in disagio economico e/o fisico;
- Delibera AEEGSI 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e.s.m.i. (TIQV);
- Delibera AEEGSI ARG/gas 99/11 “Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG)”;
- Delibera AEEGSI ARG/gas 64/09 “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane e s.m.i. (TIVG)”;
- Delibera AEEGSI ARG/com 104/10 “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” e s.m.i. ;
- Delibera AEEGSI 301/2012/R/eel “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07 e s.m.i. (TIV)”;
- Delibera AEEGSI 501/2014/R/com “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” e s.m.i. ;
- Delibera AEEGSI 209/2016/E/com “Testo integrato conciliazione, in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (TICO)”;
- Delibera AEEGSI 463/2016/R/com “Testo integrato in materia di fatturazione per i clienti finale gas naturale ed energia elettrica (TIF)”;
- D.P.C.M. 18 settembre 1995: Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi del Settore gas”;
- Legge del 3 agosto 2007, n.125: “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l’attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia”;

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

- Delibera 229/2001 AEEGSI, "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481" e ss.mm.ii.;
- Delibera AEEGSI ARG/gas 574/2013 "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019";
- Delibera AEEGSI 574/2013 e ss.mm.ii. "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)";
- Norma UNI 9001: 2008 : Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.
- Norma UNI 10600 edizione 2001: Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici.

4. DEFINIZIONI

Società di vendita / Venditore / esercente la vendita

è il soggetto che esercita l'attività di vendita di gas naturale al Cliente finale, mediante contratti di fornitura.

Società di distribuzione / distributore

è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione e misura del gas gestendo ogni attività sulla rete.

Cliente finale

è il consumatore che acquista gas per uso proprio.

Tipologia di fornitura

è la tipologia di condizioni economiche e contrattuali applicate al cliente finale, sono previste le seguenti tipologie:

- Clienti finali in regime di tutela - definiti come i clienti finali di gas naturale a cui sono applicate le condizioni economiche, contrattuali e di qualità commerciale, di cui alle deliberazioni AEEGSI;
- Clienti finali del mercato libero - definiti come i clienti finali diversi da quelli in regime di tutela e da quelli serviti dal fornitore di gas di ultima istanza.

Tipologia di utenza

è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini del presente Testo integrato sono previste tre tipologie:

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

- clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
- clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa.

Tipologie di punti di riconsegna

- “punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico” è il punto di riconsegna di un cliente finale che utilizza il gas naturale in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all’abitazione, adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

o l’utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l’abitazione e i locali annessi o pertinenti;

o il titolare del punto sia una persona fisica;

- “punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico” è il punto di riconsegna che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali, in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui alla precedente lettera a), purché:

o il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;

o il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore;

- “punto di riconsegna per usi diversi” è il punto di riconsegna nella titolarità di un cliente che utilizza il gas naturale per tutti gli usi diversi da quelli riconducibili alle situazioni precedenti.

Autorità

è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas e il sistema idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481.

Sportello fisico

è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal venditore ai propri clienti per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltre reclami.

Condotta

è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas.

Bassa pressione (BP)

è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 non superiore a 0,04 bar (7° specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

Servizio di tutela

è il servizio che l'esercente la vendita è tenuto ad offrire ai propri clienti, ai sensi dell'art.1, comma 3 della legge 125/07.

Standard generale di qualità

è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Standard 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.

Call center

è un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che permettono alla società di vendite di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore; se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

Attività di misura / Lettura del misuratore

raccolta da parte del distributore e dal Cliente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall'eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi.

Autolettura

è la rilevazione da parte del Cliente finale con conseguente comunicazione all'esercente la vendita della misura espressa dal totalizzatore numerico (solo i numeri presenti nei riquadri neri letti da destra a sinistra) del gruppo di misura, o dell'eventuale correttore dei volumi misurati. La comunicazione dei consumi può avvenire telefonicamente (800.850166) o attraverso il sito web.

Rilevazione

è l'attività che comprende la raccolta e la validazione delle misure.

Gruppo di misura o misuratore

è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati.

Misuratore accessibile

il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

Misuratore non accessibile

il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

Misuratore con accessibilità parziale

è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'impresa di distribuzione può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato.

Conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura

è l'accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente.

Verifica del gruppo di misura

è l'accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall'UNI.

Conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura

è l'accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente.

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 emanata dall'Uni.

Appuntamento posticipato

è l'appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore.

Accettazione del preventivo

è l'accettazione da parte del cliente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro).

Esecuzione di lavori semplici

è per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente finale, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura; per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti o di più clienti allacciati o da allacciare mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

Esecuzione di lavori complessi

è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente finale, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Completamento del lavoro richiesto

è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell'esecuzione di lavori semplici o complessi e nell'attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:

- la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l'effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;
- la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura.

Atti autorizzativi

sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente.

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi

è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto autorizzativo inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell'esercente, e la data di ricevimento dell'atto ricevuto per ultimo.

Attivazione della fornitura

è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza.

Tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura

è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte del distributore della richiesta di documentazione mancante al cliente, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04 e ss.mm.ii., e la data di ricevimento di tale documentazione.

Reclamo

è ogni comunicazione, verbale, anche telefonica, o scritta (a mezzo posta, fax e.mail o direttamente in azienda) presentata presso uno sportello o ufficio dell'esercente, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori esprime una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito ovvero dal contratto di fornitura sottoscritto o dalla carta dei servizi o 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.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

Procedura di reclamo

sono le regole che l'esercente e il cliente finale sono tenuti ad osservare in caso di ricevimento o formulazione di un reclamo.

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente, dai provvedimenti dell'Autorità e dalle clausole contrattuali.

Richiesta di informazioni

comunicazione scritta o verbale, anche telefonica, rivolta al personale aziendale con la quale il Cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio offerto o alle caratteristiche del gas fornito non collegabile ad un disservizio percepito.

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni:

è il tempo, misurato in giorni solari intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte del venditore della risposta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione

è ogni comunicazione, scritta o verbale, rivolta al personale aziendale, con la quale un cliente finale esprime la non corrispondenza dei consumi fatturati in merito al servizio gas.

Tempo di rettifica di fatturazione

è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso, o per il 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, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

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 di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al cliente finale delle somme non dovute, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale.

Tempo di risposta motivata a richieste scritte 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 del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale. Il venditore, nel caso di comunicazione al cliente finale di rettifica di fatturazione, è tenuto a fornire anche il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione. Il tempo è registrato anche per le richieste di rettifiche di fatturazione per le quali, in seguito alle verifiche eseguite, il venditore comunica al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione.

Tempo di trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta

è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta o della conferma della richiesta di verifica da parte del venditore e la data di messa a disposizione della stessa dal venditore all'impresa distributrice. Nel caso di richieste di preventivo, tale tempo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui all'Articolo 35, comma 35.5, della RQDG.

Tempo di definizione dell'appuntamento con il Cliente finale

è il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della RQDG e decorre dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità da parte dell'impresa distributrice; per le attivazioni della fornitura soggette alla deliberazione n. 40/04, tale tempo decorre dalla data di messa a disposizione dell'esito positivo di accertamento documentale da parte dell'impresa distributrice.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

5.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Asec Trade S.r.l. garantisce ai Clienti finali un uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato; inoltre, si impegna a rendere effettivo questo diritto per i portatori di diverse abilità e per gli anziani.

Asec Trade S.r.l. si attiene costantemente ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

5.2 CONTINUITÀ

Asec Trade S.r.l. si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. In caso di interruzioni programmate dai distributori, Asec Trade S.r.l. garantirà un'informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

5.3 PARTECIPAZIONE

Il Cliente finale ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano ed ha la possibilità di formulare suggerimenti e critiche e di inoltrare reclami e/o richieste di informazioni, che saranno presi in carico dalla società per il miglioramento dei servizi erogati.

Tutti i dipendenti si impegnano ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e sono tenuti a garantire la loro identificabilità mediante l'indicazione all'interlocutore dei propri dati personali.

5.4 CORTESIA

Obiettivo prioritario aziendale è il miglioramento continuo del rapporto con i Clienti finali, basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà e la trasparenza.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

5.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La società persegue l'obiettivo della progressiva ottimizzazione dei processi aziendali per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Asec Trade S.r.l. s'impegna ad utilizzare strumenti di comunicazione incentrati sulla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Gli strumenti utilizzati sono:

- sportelli aziendali;
- call center;
- fatture gas;
- sito internet www.asectrade.it;
- organi di informazione (stampa locale, radio e televisione locali).

5.7 CONDIZIONI DI FORNITURA

Le principali condizioni di fornitura del servizio sono riportate nel contratto di fornitura. Di seguito si riportano le più rilevanti:

- periodicità della fatturazione: ogni bimestre nel periodo invernale e eventualmente trimestrale nel periodo estivo per un totale di n. 5 bollette/anno per i clienti il cui consumo annuo è inferiore a 5000 metri cubi/anno; ogni mese per i clienti il cui consumo annuo è superiore a 5000 metri cubi.
- interessi di mora: sui pagamenti effettuati oltre il termine stabilito saranno addebitati, sulla fattura relativa al periodo successivo, gli interessi di mora pari al tasso di riferimento, aumentati di 3,5 punti percentuali. Il cliente buon pagatore per i primi dieci giorni di ritardo è tenuto al pagamento esclusivamente dell'interesse legale.
- sospensione della fornitura per morosità: tempo minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento della raccomandata di messa in mora e la data di richiesta di chiusura del punto di riconsegna all'impresa distributrice: 3 giorni lavorativi.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

6. CALL CENTER

Asec Trade S.r.l. è dotata di un call center, il numero è 800 850 166. Il Call center, il cui orario di funzionamento è indicato sul sito internet aziendale, fornisce informazioni riguardo gli aspetti principali del servizio di vendita di gas.

7. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

In applicazione a quanto prescritto dalle Delibere AEEG ARG/com 164/08, sostituita dalla Del. 413/2016/R/com, e Arg/gas 99/11 ss.mm.ii., Asec Trade S.r.l. è tenuta al rispetto dei seguenti standard specifici e generali di qualità commerciale.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Tempo minimo tra data di invio della raccomandata di messa in mora e termine ultimo entro cui il cliente è tenuto al pagamento	30 giorni solari dalla data di invio della raccomandata di messa in mora
Tempo minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento previsto dalla raccomandata di messa in mora e la data di richiesta di chiusura del punto di riconsegna all'impresa distributrice	15 giorni lavorativi

CARTA DEI SERVIZI
REV.01
DEL 23/05/2017
Standard specifici di qualità commerciale della vendita

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%

Standard specifici di qualità commerciale della vendita

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio	AS 95%
Tempo medio di attesa	TMA 180 secondi
Livello di servizio	LS 85%

7.1 INDENNIZZO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto degli standard specifici, Asec Trade S.r.l. corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro, ad esclusione del caso di sospensione della fornitura per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata per il quale l'indennizzo automatico è pari a 30 (trenta) euro.

Tale indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo della prestazione come indicato di seguito:

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

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

7.2 CAUSE DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente finale o a terzi.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale per mancanza delle informazioni minime (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, servizio a cui si riferisce il reclamo).

7.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso di importo inferiore all'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, da detrarre dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico deve 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.

Per gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale, i termini decorrono dalla data di ricevimento da parte del venditore della richiesta o della conferma della richiesta di verifica.

7.4 ALTRI INDENNIZZI AUTOMATICI

Ai sensi del Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla Delibera AEEG ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.), il Cliente ha diritto all'indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di:

- mancata comunicazione in forma scritta di variazioni unilaterali di clausole contrattuali, qualora questa facoltà sia esplicitamente prevista, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni.

- mancata rispetto delle modalità previste per la comunicazione della variazione di cui al precedente punto.

Il cliente ha invece diritto all'indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto della periodicità della fatturazione.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

7.5 INDENNIZZI AUTOMATICI DEL DISTRIBUTORE

Per la violazione di standard specifici di qualità da parte del distributore, Asec Trade S.r.l., accredita al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, l'indennizzo relativo al mancato rispetto del livello specifico di qualità da parte del distributore stesso.

8. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Il periodo di apertura al pubblico degli sportelli (giorni e ore di apertura) è indicato in fattura, all'ingresso delle sedi aziendali, sul sito aziendale nonché sul materiale di promozione commerciale.

9. DIFFERENZIAMENTO DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Asec Trade S.r.l. indica in fattura i giorni e le ore nei quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali o nonché le altre modalità alternative al pagamento presso gli sportelli.

10. MOROSITÀ

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio di fornitura nei modi e nei tempi riportati nel contratto di somministrazione gas.

11. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato ad appositi uffici aziendali.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

12. SERVIZI OFFERTI

Asec Trade S.r.l. eroga i suoi servizi presso gli sportelli aziendali della sede principale di Catania via C. Colombo n. 150/B, nonché presso la sede distaccata di Giarre via Barbagallo n. 4. Inoltre, garantisce l'erogazione del servizio on line, grazie al sito internet in cui tutti i cittadini possono accedere (www.asectrade.it).

I servizi offerti sono:

- formulazione offerta fornitura gas;
- gestione appuntamenti, preventivi per lavori e verifiche misuratore e pressione di fornitura;
- stipula, risoluzione, volture contratti;
- cassa per pagamenti e rimborsi;
- attivazione e disattivazione della domiciliazione bancaria;
- annullamento bolletta per sovrastima consumi;
- rettifica fatturazioni ed emissione note credito. Richiesta rateizzazioni;
- gestione crediti;
- risoluzione reclami e richiesta di informazioni.

13. FACILITAZIONI

Per facilitare l'accesso al servizio di fornitura ai Clienti con difficoltà motorie e/o ai Clienti diversamente abili, Asec Trade S.r.l. offre la possibilità di erogare alcuni servizi, presso il loro domicilio, a seguito di specifica richiesta.

CARTA DEI SERVIZI

REV.01

DEL 23/05/2017

14. ASSICURAZIONE GRATUITA

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 191/2013/R/gas dell'AEEGSI.

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

- i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;
- i consumatori di gas metano per autotrazione.

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

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al Numero Verde 800 166 654 o con le modalità indicate sul sito internet www.autorita.energia.it.

In caso di sinistro l'utente deve comunicare l'evento al CIG, compilando il modulo di denuncia presente sul sito www.cig.it (e riportato anche al termine della presente sezione) o a mezzo di lettera.

Gli utenti che hanno inviato una denuncia di sinistro possono richiedere informazioni sullo stato del sinistro al numero verde del Comitato italiano gas 800 92 92 86 attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

Il Contratto di assicurazione e il Modulo denuncia di sinistro che potrà essere utilizzato dai clienti coinvolti in un sinistro per i quali è valida la suddetta copertura assicurativa sono disponibili anche sul sito www.asectrade.it.