

## **SERVIZIO CLIENTI ACEA PINEROLESE ENERGIA: PRESENTAZIONE.....**

### **Esperienza e Professionalità al Vostro Servizio .....**

Acea Pinerolese Energia, Società di Vendita Gas Metano già fortemente radicata nel territorio della pianura pinerolese, si prefigge l'obiettivo di migliorare costantemente il Servizio reso alla clientela e di ampliare ulteriormente la presenza sul territorio servito senza che la crescita impatti negativamente sul livello di servizio.

Il presupposto di tale obiettivo è proprio il forte radicamento di Acea nel territorio, non soltanto legato alla struttura di multi-servizio che caratterizza il Gruppo - gestore, nei territori del bacino pinerolese, anche dei servizi integrati relativi alla fornitura di acqua potabile e all'igiene ambientale - aspetto che già consente un efficace interscambio fra la nostra Società, i Comuni e i cittadini, ma soprattutto derivante dal forte credo che la Società stessa ha da sempre investito nel rapporto diretto con il pubblico.

ACEA, infatti, da sempre offre ai propri clienti una struttura di Servizio Clienti presente sul territorio e vicina alle esigenze dei clienti stessi, mettendo a disposizione uffici centrali di Sportello aperti al pubblico nell'arco di tutta la settimana lavorativa, con orario continuato, e servizi di Call Center (Numeri Verdi Gratuiti), gestiti da proprio personale specializzato, attivi secondo il medesimo orario.

Tale struttura, in linea con l'obiettivo di ampliamento ed eccellenza che Acea Pinerolese Energia si pone, è stata recentemente integrata mediante l'apertura di uno Sportello decentrato, presso il Comune di None, e il completo rinnovo del Sito Internet, che, non volendo unicamente rappresentare uno strumento pubblicitario per la Società e contenere informazioni generali o specifiche di settore, include anche una sezione dedicata ai Servizi On Line, al fine di offrire un ulteriore canale, sempre disponibile e di facile accessibilità, di informazioni e documenti utili al cliente per rispondere alle sue esigenze, senza la necessità di rivolgersi agli Sportelli o contattare il Call Center.

Siamo infatti persuasi che questa peculiarità, che da sempre contraddistingue il nostro servizio, senza mai esser venuta meno, sia particolarmente gradita ai cittadini, che chiedono una maggiore collaborazione con le società fornitrici dei servizi primari, ultimamente di norma fortemente compromessa dalle politiche di scala indirizzate alla riduzione dei costi, a partire da quelli legati ai servizi resi, comportando, nella quasi totalità dei casi, alla chiusura degli sportelli aperti al pubblico.

In particolare, con riferimento al servizio di sportello, proprio in virtù della forte espansione del numero di clienti nell'ambito di un'area di operatività sempre più vasta, Acea Pinerolese Energia S.r.l., contrariamente alle politiche commerciali dei propri concorrenti, ha ritenuto di intensificare ulteriormente il Servizio reso al cliente aprendo lo Sportello decentrato presso il Comune di None; mettendo a disposizione la grande esperienza maturata nella fornitura del gas nel pinerolese, Acea Pinerolese Energia si prefigge infatti l'obiettivo di offrire al cittadino "extra rete" (ossia esterno al territorio storicamente rifornito dalla nostra società, che corrisponde alla rete di distribuzione locale), il valore aggiunto dato dal contatto diretto con il pubblico.

Lo Sportello ACEA presso il Comune di None, per la verità, è già presente da qualche anno, ma limitatamente alla gestione della Tariffa di Igiene Ambientale (TIA); più di recente, per le motivazioni evidenziate, le attività e le pratiche gestite da tale Sportello – che opera in ogni caso in stretta collaborazione e sotto il coordinamento del Servizio Centrale - sono state ampliate, estendendole anche al Servizio Gas Metano. Dal momento che presso tale Comune è già da tempo attivo lo Sportello ACEA per la gestione della TIA, pensiamo infatti che la radicata e costante presenza del nostro personale - specializzato anche in materia di Fornitura Gas Metano, grazie alla polivalenza che contraddistingue il Servizio Clienti ACEA, possa avere già gettato le basi per l'introduzione del nuovo servizio con efficacia e maggior valore aggiunto possibile per la clientela, che – eventualmente rivolgendosi in Comune per gli adempimenti relativi alla TIA – possa anche contestualmente ottenere informazioni, risposte e, ci auguriamo, soluzioni rapide alle proprie esigenze afferenti la Fornitura Gas Metano.

Siamo fortemente convinti che la politica commerciale di Acea Pinerolese Energia possa andare pienamente incontro alla richiesta, sempre maggiore nei cittadini, di avere (o meglio, tornare ad avere) un contatto più diretto con le società fornitrici di servizi primari, messo ormai fortemente in discussione con l'adozione massiva dei servizi call center – per di più gestiti da personale esterno non specializzato - che spersonalizzano il rapporto contrattuale.

**Scegli l'Esperienza**

**Scegli la Professionalità**

**Scegli ACEA ...**