

I SERVIZI DI ACEA PINEROLESE ENERGIA A DISPOSIZIONE PER I CLIENTI: LO SPORTELLO FISICO

Il Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia dispone di strutture di Sportello centralizzate, situate in Pinerolo (TO), e – più recentemente – di uno Sportello decentrato presso il Comune di None, che, la Società ha deciso di aprire, in ragione della continua estensione dell'area di operatività di Acea Pinerolese Energia quale Società di Vendita Gas metano rispetto allo storico bacino di utenza, al fine di ampliare ulteriormente la presenza sul territorio servito e migliorare il Servizio reso alla clientela.

Agli Sportelli del Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia il Cliente si può rivolgere per:

- richiedere informazioni generali (tariffe, consumi, fatture e pagamenti),
- richiedere o attivare pratiche di allacciamento/commerciali/contrattuali,
- effettuare segnalazioni tecniche,
- presentare reclami, ecc...;

il Servizio Clienti costituisce infatti la struttura di Acea Pinerolese Energia preposta alla relazione con la clientela ed a fornire supporto ed assistenza al Cliente in ogni fase del rapporto con la Società, occupandosi in particolare di:

- Fornire informazioni in merito a richieste di nuovo o di modifica allacciamento alla rete gas metano, a pratiche contrattuali (stipula nuovi contratti, voltture contrattuali, disdette di fornitura) e ad offerte commerciali;
- Avviare le pratiche di nuovo allacciamento alla rete gas metano, accogliendo le domande di preventivo;
- Avviare le pratiche di modifica di allacciamento, accogliendo le domande di preventivo;
- Stipulare nuovi contratti di fornitura (derivanti da nuovi allacciamenti), avviando la pratica di accertamento documentale ai sensi della Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas N° 40/04;
- Stipulare voltture contrattuali per utenze già esistenti;
- Accogliere richieste di applicazione delle aliquote ridotte sul gas metano o dell'aliquota IVA al 10%;
- Avviare le pratiche di Switch da altra Società di Vendita (recesso del Cliente da altra Società di Vendita e stipula di un nuovo contratto di fornitura con Acea Pinerolese Energia);
- Evadere richieste di disdetta di fornitura;
- Accogliere richieste di domiciliazione bancaria per il pagamento delle fatture riferite a contratti di fornitura, così come la loro variazione o revoca;
- Raccogliere i dati catastali degli immobili riferiti alle utenze gas metano per cui si stipula o si è titolari di un contratto di fornitura;
- Evadere richieste di variazione di dati anagrafici;
- Fornire informazioni in merito alle fatture emesse, ai consumi rilevati e fatturati, ai pagamenti;
- Valutare e - se applicabile - accogliere eventuali richieste di rettifica delle fatture emesse;

- Valutare ed evadere eventuali richieste di rateizzazione per il pagamento delle fatture riferite a contratti di fornitura;
- Fornire duplicati delle fatture emesse, se smarrite o non ricevute;
- Registrare le letture comunicate da parte dei clienti;
- Fornire la modulistica necessaria per evadere pratiche commerciali/contrattuali, offrendo anche la consulenza sulla relativa compilazione ed alle procedure da seguire per ciascuna pratica;
- Valutare eventuali problematiche presentate dai clienti, verificando la possibile soluzione e, qualora ciò non sia possibile, accogliere eventuali reclami formali;
- Accogliere eventuali richieste di intervento sul gruppo di misura presentate da parte dei clienti (es. controllo contatore, verifica lettura, ecc...);
- Registrare eventuali segnalazioni tecniche comunicate da parte dei clienti, inoltrandole agli Uffici Tecnici competenti (Società di Distribuzione di riferimento) per i necessari interventi;
- Fornire informazioni e consulenza in merito a tutti i punti sopra riportati.

E' cura del Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia quale Società Venditrice relazionarsi - per gli aspetti tecnici delle attività sopra elencate - con la competente Società di Distribuzione.

Tutte le informazioni utili relativamente ai suddetti argomenti sono reperibili rivolgendosi agli Sportelli o contattando il Call Center del Servizio Clienti, oppure, tramite il Servizio On Line disponibile nel presente sito internet, che Acea Pinerolese Energia ha scelto di offrire ai propri clienti come servizio aggiuntivo; pertanto, per ciascun argomento, è possibile accedere alla specifica sezione contenuta nel Servizio on-line, nella quale sono riportate tutte le informazioni necessarie, unitamente all'eventuale modulistica/documentazione predisposta per inoltrare le relative richieste, secondo le modalità e procedure indicate, diversamente reperibili rivolgendosi agli Sportelli o contattando il Call Center del Servizio Clienti.

Presso lo Sportello decentrato di None sarà possibile – oltre che richiedere informazioni - effettuare le medesime operazioni eseguibili presso la Sede Centrale di Pinerolo, in particolare:

- Sottoscrizione di nuovi contratti di fornitura con Acea Pinerolese Energia S.r.l.
- Tutte le operazioni contrattuali connesse alle forniture attivate con Acea Pinerolese Energia S.r.l. quali volture contrattuali, variazioni anagrafiche, ecc...
- Gestione di tutte le pratiche relative agli interventi sulla rete di distribuzione del gas, quali, ad esempio:
 - appuntamenti in relazione alle richieste di apertura e chiusura dei contatori,
 - richieste di preventivo per nuovi allacciamenti alla rete di distribuzione del gas e gestione di tutta la fase di preventivazione per nuovi allacciamenti,
 - gestione delle pratiche amministrative connessa all'esecuzione delle attività e degli interventi di cui sopra;

il tutto grazie ad un contatto diretto con Italgas S.p.a., (Società di Distribuzione per il Comune di NONE) a mezzo di un sistema applicativo "on line" che permette di interagire con il cliente in tempo reale.