



Corso Italia n. 49 - 15067 Novi Ligure (AL)

Reg. Imprese e REA n. 214865

Tel. 0143 - 33091 Fax 743328

N. verde 800.085.321

e. mail acosenergia@acosnovi.it

Sito Web www.acospa.it

**LA CARTA DEL SERVIZIO GAS
VENDITA**

(Revisione 03 del 07.05.2008)

PARTE PRIMA

1 – I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 CENNI STORICI

Fino al 1968, il servizio gas in Novi era gestito dalla società privata CIELI; ragioni di convenienza economica e di opportunità sociali indirizzarono il Comune a non rinnovare la concessione del servizio di erogazione gas alla società privata. Il 1° gennaio 1969, il complesso di tutti i beni mobili ed immobili adibiti al servizio gas vennero presi in consegna dal Comune di Novi pagando alla società MONTEDISON (nel frattempo subentrata alla CIELI) un indennizzo di 105 milioni; il 22 dicembre dello stesso anno, il Consiglio Comunale delibera la gestione del servizio gas in economia a partire dal 1° gennaio 1970 e fino a quando non fosse stata costituita l'Azienda Municipalizzata. Due anni dopo, il 1° gennaio 1972, inizia l'esperienza dell'AMGAS - Azienda Municipalizzata del Gas di Novi Ligure - costituita per realizzare un duplice obiettivo:

- 1) garantire alla collettività un servizio efficiente, ad un prezzo comunque inferiore rispetto ai privati;
- 2) realizzare una gestione del servizio improntata a principi di economicità tali da non appesantire il bilancio dell'Ente locale.

Alla luce di oltre un ventennio di attività, le aspirazioni di efficienza e opportunità sociale che indirizzarono l'Amministrazione Comunale verso la gestione del servizio mediante l'Azienda Municipalizzata risultano una solida realtà.

A ben vedere, infatti, la notevole espansione territoriale confermata tra l'altro dal costante incremento dell'utenza e dai positivi risultati operativi in termini di espansione del fatturato e degli utili, sono solo alcuni elementi che giustificano la bontà della scelta effettuata nel 1972.

Il 1990 dà nuovo impulso all'attività aziendale mediante acquisizione della Società Acque e Sorgenti Novesi S.p.A.; viene conferito un complesso di risorse tecniche ed umane che troverà modo, nel corso di questi anni, di essere ulteriormente modernizzato e valorizzato. Il mutamento è anche terminologico: da AMGAS si passa ad AMGA - Azienda Municipalizzata Gas e Acqua.

Il resto è storia dei nostri giorni: dal 1° Gennaio 1996, in ossequio a quanto disposto dalla Legge 8 Giugno 1990 n. 142, l'AMGA *ha lasciato il posto* all'Azienda Consortile Acqua e Gas, che rappresenta un passo del processo evolutivo dell'Azienda pubblica, perfezionato dall'acquisizione di una totale autonomia giuridica che integra e completa quella economica (di cui era già titolare l'Azienda Municipalizzata).

Infine, a completamento del proprio iter evolutivo, il 1/1/1999 l'Azienda si è trasformata in S.p.A.; originariamente vi partecipano i medesimi soci della precedente compagine societaria, ma già alla fine dello stesso anno si aggiunge un nuovo azionista, l'AMGA S.p.A. di Genova, che apporta notevoli vantaggi in termini di sinergie operative. Nel corso del 2001, il Comune di Novi Ligure provvede a cedere ulteriori quote azionarie a vantaggio di numerosi Comuni limitrofi.

Ad inizio 2003 la novità di maggior rilievo: a seguito delle innovazioni del mercato del gas, apportate dall'entrata in vigore della Legge 164/2000, meglio nota come "Decreto Letta", nasce ACOSENERGIA S.p.A., società del gruppo che si occupa della vendita di gas ed energia elettrica.

Il futuro appare estremamente interessante: il gruppo ACOS è proteso ad affinare ulteriormente i tradizionali servizi, mentre s'intravedono diverse possibilità di acquisire nuove attività.

1 . 2 LA TRASPARENZA DELLA QUALITÀ'

ACOSENERGIA eredita da ACOS un notevole patrimonio di risorse economiche ed è chiamata come "soggetto maturo" a raccogliere le nuove sfide provenienti dal mercato. Sfida che inizia dal comprendere la connotazione ed i possibili scenari nei quali si svolge l'attività dell'Azienda, valutando la possibilità di operare in altri ambiti economici, attraverso l'assunzione di nuovi servizi. ACOSENERGIA dunque è chiamata a continuare la politica intrapresa da ACOS: stare sul mercato, essere orientata al mercato.

La prima condizione impone all'Azienda di raggiungere i propri obiettivi istituzionali con efficienza ed economicità, un'attitudine già ampiamente dimostrata dai risultati gestionali raggiunti da ACOS; la seconda condizione postula la capacità dell'Azienda di "gestire i cambiamenti" che avvengono nel tessuto socio - economico, traducendoli concretamente nella possibile offerta di nuovi servizi e nell'affinamento di quelli istituzionali.

ACOSENERGIA accetta la sfida competitiva che viene dalle mutate condizioni del settore gas, avendo come obiettivo costante la soddisfazione del cliente; in questa ottica il presente documento viene costantemente aggiornato sulla base delle Deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

1 . 3 L'ORIENTAMENTO ALLA CLIENTELA: LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si configura come supporto operativo finalizzato alla tutela dei diritti dell'utenza, istituzionalizzando un rapporto tra Azienda e Cliente che travalica una connotazione meramente contrattualistica per approdare ad un rapporto fiduciario senz'altro sinergico, nella misura in cui tale legame permetta all'Azienda di migliorare al proprio interno l'organizzazione del lavoro tra i diversi uffici e si configuri all'esterno in un servizio qualitativamente migliore ed economicamente vantaggioso.

La Carta dei Servizi soddisfa concretamente un'esigenza di trasparenza tra Azienda e Cliente, il quale è chiamato ad un comportamento propositivo nei confronti della stessa, postulando per quest'ultima un obbligo di fornire tutte le informazioni di carattere tecnico - amministrativo connaturate alla tipologia del servizio reso e sancisce una tutela contrattuale a favore del cliente che è preventivamente informato (prima della stipula contrattuale) in merito agli aspetti contrattuali del documento che andrà a sottoscrivere.

Il rigore contrattuale per il cliente, derivante dal dover necessariamente sottoscrivere un contratto di adesione, viene mitigato dalla vincolante certezza delle tempistiche delle operazioni connesse all'erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi si configura come strumento finalizzato alla chiarezza e conoscibilità dei rapporti contrattuali tra l'Azienda ed il cliente, sviluppando nuove tendenze, o meglio una nuova politica per le Aziende del settore pubblico, chiamate a ripensare alla propria organizzazione in funzione di un nuovo obiettivo primario: il soddisfacimento delle esigenze del cliente.

1 . 4 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ' DI TRATTAMENTO

La struttura operativa di ACOSENERGIA è finalizzata al soddisfacimento delle esigenze del cliente.

Tale imprescindibile attività viene garantita senza alcuna discriminazione nei confronti dei cittadini. Dunque l'attività di ACOSENERGIA nei confronti del cliente si fonda sul principio dell'uguaglianza e sulla neutralità ed imparzialità del trattamento.

1 . 5 MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI: “IL PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION”

Il grado di soddisfazione del cliente nei confronti di un'Azienda di servizi quale ACOSENERGIA risulta fortemente influenzato da almeno quattro fattori:

- efficienza
- disponibilità
- cortesia
- livello tariffario

Le prime tre discriminanti vengono rilevate dal cliente già nel momento in cui si appresta a richiedere un'informazione presso gli sportelli o a mezzo telefono: raramente modificherà la propria opinione negativa nel caso di una risposta sgarbata, di un'attesa lunga ed infruttuosa al telefono...

Il primo contatto è il punto nevralgico e fondamentale su cui si struttura l'orientamento al cliente.

Efficienza, disponibilità, cortesia, sono dunque gli elementi fondamentali nell'interazione Cliente - Azienda, e concorrono in maniera determinante a creare l'immagine aziendale contribuendo a capitalizzare una straordinaria risorsa quale il fattore umano.

L'Azienda deve avere orientamento al mercato non solo come capacità a gestire i cambiamenti, ma ad anticiparli; deve essere in grado di adattarsi a scenari economici sempre più marcatamente concorrenziali, nei quali le aziende si confrontano sui prezzi e/o tariffe, e soprattutto deve avere capacità di soddisfare le aspettative della clientela (orientamento al cliente).

Sottovalutare il grado di soddisfazione della clientela può dunque risultare un errore letale per la redditività dell'Azienda.

Una politica di *customer satisfaction* e una costante azione di monitoraggio per valutarne l'efficacia sono condizioni ormai irrinunciabili.

In questa logica si inserisce la Carta dei Servizi, come strumento primario per realizzare le aspettative del cliente e garantire la tutela dei diritti.

L'efficacia della politica di "*customer satisfaction*" si valuta, in prima istanza, come capacità dell'Azienda di attuare e rispettare quanto previsto nella Carta dei Servizi; in altri termini, il grado di soddisfazione della clientela è in funzione "di ciò che l'Azienda promette e poi mantiene". Il grado di efficienza della medesima politica postula l'attitudine della compagine aziendale di predisporre strumenti di controllo per analizzare gli scollamenti tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti, attuando politiche di riposizionamento che permettano all'unità produttiva di "gestire il cambiamento" ed in definitiva di *stare sul mercato*.

1 . 6 MODALITÀ PARTECIPATIVE DELLA CLIENTELA

ACOSENERGIA garantisce e ricerca un rapporto partecipativo con il cliente al fine di realizzare fattive forme di collaborazione.

ACOSENERGIA si impegna a modulare le forme di partecipazione impegnandosi:

- a) ad assicurare che i reclami siano tempestivamente trattati;
- b) ad instaurare rapporti con gli organi di comunicazione e di informazione curando apposite rubriche sui servizi aziendali;
- c) ad offrire disponibilità per stage aziendali;
- d) a predisporre pubblicazioni divulgative da distribuire gratuitamente ai clienti, in particolare per illustrare i dati essenziali dei piani - programma, dei bilanci preventivi e dei conti consuntivi.

1 . 7 CHIAREZZA INFORMATIVA E CELERITA' AGLI SPORTELLI

Tra le diverse modalità attraverso le quali si articola la tutela dei clienti, la celerità nello svolgimento delle pratiche amministrative presso i nostri sportelli è un carattere attentamente valutato dalla clientela.

Un efficace sistema informativo che permetta di individuare da un lato la richiesta e dall'altro le modalità di inoltro della stessa presso i diversi uffici aziendali è senz'altro il punto fondamentale per poter garantire un efficace e celere disbrigo delle competenze amministrative.

ACOSENERGIA ha implementato un sistema informativo integrato che permette la minimizzazione dei tempi per lo sviluppo delle pratiche. Alcune di queste possono essere evase mediante posta/fax/mail.

P A R T E S E C O N D A

2 – ASPETTI TECNICO OPERATIVI

2 . 1 SPECIFICHE FISICO - TECNICHE DEL PRODOTTO DISTRIBUITO

In base alla composizione chimica del gas naturale, varia il potere calorifico superiore di riferimento che è pari al valore di 10,7 Kwh/mc (9.200 Kcal/sm³).

Periodicamente si provvede a testare detto valore.

Il gas naturale è inodore, per ragioni di sicurezza viene odorizzato al fine di individuare con immediatezza possibili fughe o dispersioni.

2 . 2 LA RICHIESTA D'INFORMAZIONI

L'attività del personale aziendale è volta a soddisfare con competenza e disponibilità le problematiche formulate dal cliente.

Di seguito si riportano alcune tipologie di richieste e le contestuali modalità di soddisfacimento:

TIPO DI RICHIESTA	MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA	UFFICIO COMPETENTE
<u>INFORMAZIONI</u> - di carattere generale commerciale	- Telefono – Fax - Posta – Mail - Allo sportello aziendale	UFFICIO COMMERCIALE presso sede Aziendale
<u>RICHIESTA PREVENTIVI</u> - per nuovi allacciamenti - per interventi su quelli esistenti	- Fax – Posta – Mail - Allo sportello aziendale	UFFICIO COMMERCIALE presso sede Aziendale
<u>CONTRATTO DI FORNITURA</u>	- Allo sportello aziendale	UFFICIO COMMERCIALE presso sede Aziendale
<u>DISDETTE</u>	- Fax – Posta – Mail - Allo sportello aziendale	UFFICIO COMMERCIALE presso sede Aziendale
<u>SUBENTRI</u>	- Allo sportello aziendale	UFFICIO COMMERCIALE presso sede Aziendale
<u>GUASTI</u>	- Allo sportello aziendale - Telefono	UFFICIO COMMERCIALE presso sede Aziendale che inoltra alla competente Azienda di distribuzione Oppure direttamente dal Cliente alla competente Azienda di distribuzione

N.B.

NUMERI TELEFONICI DI PRONTO INTERVENTO per CLIENTI ACOSENERGIA SPA:

➤ **RETE ACOS SPA**

per ALBERA LIGURE, ARQUATA SCRIVIA, BASALUZZO, CABELLA LIGURE, CAPRIATA D'ORBA, CREMOLINO, FRESONARA, FRANCAVILLA BISIO, GRONDONA, MOLARE, MONGIARDINO LIGURE, MORSASCO, NOVI LIGURE, PARODI LIGURE, PASTURANA, PRASCO, PREDOSA, ROCCAFORTE LIGURE, ROCCAGRIMALDA, ROCCHETTA LIGURE, TASSAROLO, TRISOBBIO, CARPENETO

NUMERO VERDE 800.085.319

➤ **RETE ARCALGAS PROGETTI SPA**

per CASTELLAZZO BORMIDA, CASALCERMELLI, OVADA, CASTELLETTO D'ORBA, CASSINE, RIVALTA BORMIDA, STREVI, BOSCOMARENGO, FRUGAROLO

NUMERO VERDE 800.905.440

➤ **RETE THUEGA PADANA SRL**

per CASSANO SPINOLA, SERRAVALLE SCRIVIA, VIGNOLE BORBERA, SARDIGLIANO, GAVAZZANA, BORGHETTO BORBERA, STAZZANO

NUMERO TEL. 840.001.122

➤ **RETE SIME SPA**

per POZZOLO FORMIGARO

NUMERO TEL. 0373 230078

2.3 LA BOLLETTA DEL GAS

2.3.a) MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Molteplici sono le modalità di pagamento offerte alla clientela; ciascuno può scegliere quelle più consone alle proprie esigenze:

- presso la sede aziendale
- presso gli uffici postali
- mediante domiciliazione bancaria
- presso gli sportelli bancari

L'Azienda consiglia il pagamento delle bollette mediante domiciliazione bancaria, ovvero attraverso l'addebito automatico dell'importo della bolletta sul proprio conto corrente bancario. Tale modalità di pagamento garantisce al cliente di:

- effettuare il pagamento entro i termini previsti, evitando d'incorrere in interessi di mora;
- evitare le code che si possono formare durante i giorni di esazione presso gli sportelli aziendali.

La domiciliazione bancaria è gratuita, il cliente dovrà recarsi presso la banca ove risulti titolare di un rapporto di conto corrente e firmare un apposito modulo (modello R.I.D.) per ottenere la domiciliazione delle bollette gas.

2.3.b) MODALITÀ E CICLI DI FATTURAZIONE:

L'elevato livello di informatizzazione aziendale ha permesso di gestire tutte le fasi del processo di fatturazione internamente all'azienda attivando opportune modalità operative di controllo e verifica. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso differenti canali informativi.

La frequenza di fatturazione è la seguente:

- per clienti con consumi ≤ 500 mc/anno termico almeno 3 volte l'anno
- per clienti con consumi $> 500 \leq 5000$ mc/anno termico almeno 5 volte l'anno
- per clienti con consumi > 5000 mc/anno termico almeno 12 volte l'anno

2.3.c) MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEGLI INTERESSI DI MORA PER RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

Il cliente paga la bolletta entro il termine in essa indicato. Qualora il cliente non rispetti tale termine ACOSENERGIA può richiedere al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, aumentato di 3,5 punti percentuali.

Nel caso di *cliente buon pagatore* (colui che ha pagato sempre puntualmente nel corso degli ultimi due anni solari) ACOSENERGIA richiede, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale.

2.4 MODALITÀ E TEMPI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

ACOSENERGIA, in caso di mora del cliente, invia a quest'ultimo una comunicazione a mezzo lettera raccomandata A.R. indicante il termine ultimo entro cui il cliente può provvedere al pagamento dell'insoluto, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di gas verrà sospesa e i costi per la riattivazione della fornitura.

ACOSENERGIA addebita inoltre in bolletta le spese postali sostenute per il sollecito.

In caso di sollecito infruttuoso ACOSENERGIA provvederà a richiedere alla competente Azienda di distribuzione la sospensione della fornitura e porrà in essere le operazioni legali per il recupero coatto del credito.

PARTE TERZA

3 - ACOSENERGIA PER IL CLIENTE

3.1 MONITORAGGIO INDICATORI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Il TESTO INTEGRATO (delib. 168/04) dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas impone a tutte le aziende livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio e, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, indennizzi automatici al cliente.

Pertanto, ACOSENERGIA S.p.A., nella logica del soddisfacimento della propria clientela e nella convinzione di adempiere ai disposti normativi del citato provvedimento individua quali parametri da monitorare:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA		
Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA	
Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

3.1.a) RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE SCRITTE DEI CLIENTI

Per RECLAMO si intende ogni comunicazione scritta inviata ad ACOSENERGIA, con la quale il cliente esprime lamentele circa la mancata coerenza del servizio erogato e le aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti da Leggi, Provvedimenti Amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal Regolamento di servizio, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti azienda/cliente.

Per RICHIESTA DI INFORMAZIONI SCRITTA intendiamo ogni comunicazione scritta, rivolta all'azienda, con la quale il cliente richiede informazioni in merito al servizio di erogazione gas.

ACOSENERGIA si impegna a dare risposta alle richieste di informazioni scritte e ai reclami formulati dalla clientela entro **20 giorni lavorativi**, decorrenti tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni, e la data di invio della risposta motivata dell'azienda al cliente, quale risultante dal protocollo dell'azienda o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione di eventuali azioni correttive poste in essere da ACOSENERGIA S.p.A.

3.1.b) RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Nel caso in cui il cliente rilevi un errore di fatturazione prima della scadenza e prima del pagamento della bolletta, potrà richiedere il rifacimento della stessa presentando richiesta allo sportello aziendale

Nel caso in cui la rettifica di fatturazione sia richiesta dopo il pagamento della bolletta e implichi un rimborso a favore del cliente di una somma già versata e non dovuta, ACOSENERGIA ha tempo **90 giorni** solari per eseguire l'accredito se trattasi di utenze con misuratore sino alla classe G25 e **60 giorni** solari per eseguire l'accredito se trattasi di utenze con misuratore classe G40.

3.1.c) INDENNIZZI AUTOMATICI

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita prevede un indennizzo spettante al cliente come da tabella di seguito riportata:

	CLIENTI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6	CLIENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA G25	CLIENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G40
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

3 . 2 LINEE OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE CLIENTI

Come già espresso, ACOSENERGIA è fortemente orientata al cliente: vengono a tal fine realizzate periodicamente indagini di customer per verificare il grado di soddisfazione del cliente.

A tal fine ACOSENERGIA commissiona l'attività ad istituti specializzati nel settore.

PARTE QUARTA

4 - MODALITÀ' DI COMUNICAZIONE ALL'UTENZA

4 . 1 COMUNICAZIONE MEDIANTE QUOTIDIANI, RADIO E TV LOCALI

Messaggi attinenti l'attività aziendale, di particolare interesse per la collettività, vengono diramati attraverso i mezzi radiotelevisivi e avvisi sul sito internet aziendale.

La pubblicazione sulle pagine della stampa locale del conto consuntivo, oltre a soddisfare un'esigenza normativa, rappresenta un'occasione informativa e di dialogo con l'utenza.

4 . 2 ALTRE FORME DI COMUNICAZIONE

Comunicare significa realizzare un investimento volto ad aumentare il valore dell'Azienda.

Partendo da questo presupposto, ACOSENERGIA privilegia, accanto alle modalità tradizionali di comunicazione, forme alternative quali contributi a scuole per ricerche e studi su ambiente, energia, servizi pubblici.

4 . 3 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La validità della presente Carta decorre dalla data del documento e sarà sottoposta a riesame periodico per valutarne l'adeguatezza all'evoluzione normativa.

Per tutto quanto non previsto dal presente documento si rimanda alle Delibere dell'AEEG e dalla normativa vigente.