

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, situate in Pinerolo (TO), cui 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, sia per quanto attiene la rete di distribuzione locale sia, in virtù della forte espansione del numero di clienti nell'ambito di un'area di operatività sempre più vasta, con le Società di Distribuzioni di riferimento delle altre aree, non solo della Provincia di Torino bensì anche di altre zone della Regione Piemonte, grazie all'accesso diretto ai Portali e sistemi applicativi "on line" evoluti dei Distributori che consentono un contatto diretto e un'interazione con il cliente in tempo reale.

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.