

**LA CARTA DEI SERVIZI DI SOMET
ENERGIA S.R.L.**

EM-CART.SER.ro

INDICE

- 1. Somet Energia e la Carta dei Servizi**
- 2. Chi siamo**
- 3. I nostri principi**
- 4. I nostri impegni**
 - 4.1 Per i clienti industriali
- 5. I nostri standard di qualità**
- 6. Gestione reclami**
- 7. Sistema qualità**
- 8. Come contattarci**
- 9. L'Ambiente**

1 – SOMET ENERGIA e la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di SOMET ENERGIA recepisce le delibere dell’Autorità per Energia Elettrica ed il Gas n. 168/04 e 126/04, in materia di qualità del servizio e di condotta commerciale, ed è indirizzata a tutta la clientela. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Norme di Somministrazione del Gas, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Oltre che sul sito www.grupposomet.it, la Carta è reperibile presso i nostri sportelli o presidi.

Il nostro centralino è contattabile al numero 0141 962311 ed è a vostra disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, per formulare suggerimenti e prospettare osservazioni per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi, per fornire informazioni in merito a norme o specifiche tecniche relative alla fornitura del gas naturale ed energia elettrica.

2 – Chi siamo

Il Gruppo Somet è presente in Piemonte e nell’ Italia centro-settentrionale. La sede legale è a Costigliole d’Asti (Asti), via Testore 12.

Per ricevere maggiori informazioni su Somet Energia S.r.l. e/o sulle altre aziende del Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web www.grupposomet.it oppure è possibile scrivere alle nostre sedi all’indirizzo sopra indicato.

La nostra missione è di essere un operatore competitivo per un mercato sempre più dinamico. Vogliamo, quindi, fornire servizi sempre più evoluti ma senza dimenticare l’importanza dell’individualità del singolo cliente; l’obiettivo è garantire la fornitura del servizio universale. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e rappresenta il fulcro delle nostre politiche di mercato.

3 - I nostri principi

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, efficienza, uguaglianza e cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza e chiarezza: il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente e a tutti i Clienti, cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione, chiare ed equilibrate.

Partecipazione: ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi.

Continuità: nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta.

Efficienza ed efficacia: l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre esigenze, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

Uguaglianza e imparzialità: forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti senza alcuna discriminazione.

Cortesia e disponibilità: i nostri operatori e tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le vostre esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle vostre richieste.

4. I nostri impegni:

La vostra soddisfazione è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità di intervento;
- fornire un servizio telefonico cui potete segnalare i problemi e richiedere delucidazioni;
- inviare documentazione, di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante comunicazioni in bolletta;
- fornire entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo scritto, o richieste di scritte di informazioni, una risposta motivata (art.51 c.2 Del. AEEG 168/04);

- ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- è nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali;
- ci impegniamo a rispettare i livelli qualitativi determinati dall’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas (Del. AEEG 168/04) e le prescrizioni dettate dal Codice di Condotta Commerciale (Del. AEEG 126/04).

4.1 Per i clienti industriali.

Per clienti industriali è offerto un servizio di assistenza personalizzato fondato sul rapporto individuale con il personale commerciale di riferimento. Alla clientela industriale sono forniti i recapiti telefonici del singolo soggetto che ha curato il contratto di fornitura industriale e che resterà referente per chiarimenti, aggiornamenti, modifiche necessarie ed altre eventuali esigenze del cliente finale industriale. Inoltre è possibile pattuire particolari modalità di reportistica per soddisfare le esigenze di monitoraggio dei consumi dei clienti.

5 - I nostri standard di qualità

Somet Energia applica e rispetta gli standard di qualità previsti della Delibere dall’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas.

Art.li 42 e 50 della Del. AEEG 168/04		
Indicatore	Cliente finale con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clients finali con gruppo di misura della classe G40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari

Art.li 45 e 51 della Del. AEEG 168/04

Indicatore	Livello
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi.	90% di risposte entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta.

Indicatore	Livello
Lecture effettive, con cadenza mensile, di tutti i nostri clienti con consumo superiore a 5000 mc/anno.	100% dei clienti con consumo superiore a 5000 mc/anno, con lettura effettiva mensile.
Lecture effettive, con cadenza bimestrale, di tutti i nostri clienti con consumo inferiore a 5000 mc/anno.	100% dei clienti con consumo inferiore a 5000 mc/anno, con lettura effettiva ogni bimestre.
Disponibilità per accordi ad personam sulle modalità di rientro in caso di insoluti (entro i limiti della normativa vigente).	Entro i limiti della normativa vigente il 90% dei clienti vede accolta la propria richiesta.
Tempi ridotti di attesa alla risposta telefonica.	Risposta immediata al 90% delle chiamate telefoniche.

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme di riferimento, ci consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

In adempimento a quanto prescritto dalla delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas e n. 168/03 comunichiamo e pubblichiamo annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Somet Energia SRL.

6 - Gestione reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami.

Gli eventuali reclami possono essere comunicati:

- agli sportelli
- telefonicamente al numero 0141 962311
- all'indirizzo, Somet Energia SRL Via Testore n.12 14055 Costigliole d'Asti
- a mezzo fax al numero 0141 961355,
- all'indirizzo di posta elettronica: www.grupposomet.it,

Conseguentemente Somet Energia SRL provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi l'esito della valutazione, per iscritto ed entro 20 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni da Voi inviati vengono da noi conservati e restano a vostra disposizione per chiarimenti.

7 - Sistema qualità.

Dal 2003 Somet Energia SRL è certificata UNI ISO 9001, questa qualifica garantisce che l'operato della società segua un sistema fondato sul monitoraggio e verifica dei flussi di lavoro e degli obiettivi fissati.

La certificazione impone delle verifiche annuali alle quali Somet si sottopone, ormai dal 2003.

Ciò ci permette di garantirvi un servizio monitorato nei suoi processi di realizzazione e di poter qualificare i nostri servizi per i clienti industriali che desiderano la certificazione dei propri fornitori.

8 – Come contattarci.

E' a vostra disposizione, dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 12.30, che vi fornisce anche tutte le informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela.

Sono a vostra disposizione per segnalare eventuali disservizi gli sportelli telefonici:

0141 962311 - permette ai clienti residenziali di segnalare, eventuali disservizi sull'erogazione del gas naturale.

E' possibile incontrare il nostro personale presso i seguenti sportelli:

- Costigliole d'Asti in via Testore,12, dal Lun. al Ven. dalle 8.15 alle 12.30;
- Asti in C.so Venezia 10 , Lun. e Merc. dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- Crescentino (VC) C.so Roma 101, Ven. e Sab. dalle ore 8.30 alle ore 12.30;
- Scarnafigi (CN) v. 24 Maggio n.5, dal Lun. al Ven. dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

9 – L'ambiente.

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come Somet Energia SRL riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile". In particolare, Somet Energia S.r.l. è in grado di fornire servizi volti al risparmio energetico, alla conversione degli impianti ad olio combustibile, all'alimentazione tramite fonti rinnovabili, al monitoraggio giornaliero dei vostri consumi per valutare la possibilità di ottimizzare l'utilizzo di energia.