

CARTA DEI SERVIZI
VENDITA GAS NATURALE ED
ENERGIA ELETTRICA

INDICE

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	5
4. COME PASSARE A STECA ENERGIA.....	5
5. COME FARE PER.....	6
6. PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE	7
7. LA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA	8
8. LA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE.....	9
9. INTERRUZIONI DEL SERVIZIO E GUASTI.....	9
10. BONUS ELETTRICO E BONUS GAS	10
11. LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA.....	11

1. PREMESSA

La gestione dei servizi pubblici, viene attuata e controllata con l'introduzione di una Carta dei Servizi che non si limita solo ad elencare le prestazioni richieste dagli utenti, ma anche a garantire una qualità del servizio svolto nei confronti del Utente inteso, come titolare di diritti che gli vengono riconosciuti e garantiti dal Venditore.

Per riconoscere tali diritti ed ottenere una maggiore collaborazione fra Utente e il Venditore la presente Carta dei Servizi è finalizzata a:

- fissare principi e criteri per l'erogazione dei servizi;
- stabilire i tempi di esecuzione per le diverse tipologie di intervento, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con rimborsi al cliente a carico del Venditore o del Distributore Locale;
- assicurare la partecipazione degli utenti garantendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato svolto;
- indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti e per l'ottenimento delle relative risposte.

Il presente elaborato costituisce pertanto, un'appendice al contratto di fornitura di gas naturale ed energia elettrica.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi generali dettati dalle normative vigenti, enunciati di seguito:

1) EGUAGLIANZA - I servizi erogati dal Venditore, sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali degli Utenti. L'erogazione di tali servizi si basa sui principi di uguaglianza degli Utenti e le regole che determinano il rapporto fra Utente e Venditore sono uguali per tutti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche. E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza. Il Venditore si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, di anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2) IMPARZIALITA' - Il Venditore, nei comportamenti verso l'Utente, adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3) PARTECIPAZIONE - Il Venditore garantisce la partecipazione di ogni soggetto alla propria attività e questo al fine sia di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio che per favorire la collaborazione tra Venditore e Utente. L'Utente ha pertanto il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può presentare inoltre reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4) EFFICIENZA ED EFFICACIA - Il Venditore persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi ed a tal fine si impegna nella ricerca e conseguente attuazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5) ECONOMICITA' - La gestione deve essere effettuata con rigidi criteri di economicità e sarà finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

6) CORTESIA E CHIAREZZA - Il Venditore si impegna nei rapporti con l'Utente, ad adottare tutte le possibili forme di cortesia, utilizzando espressioni chiare e comprensibili. Il proprio personale esterno agli uffici e sportelli, sarà dotato di tesserino di riconoscimento ben visibile all'Utente.

3. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Steca Energia mette a disposizione un numero verde gratuito, per qualsiasi tipo di informazione o richiesta, a disposizione dell'utente attivo nelle ore di apertura al pubblico della sportello di Monte Urano ed è **800 468 077**.

La presenza capillare sul territorio è garantita attraverso 3 sportelli aperti al pubblico localizzati a Monte Urano (sede legale e operativa), Amandola, Marina di Altidona, e sono attualmente aperti con i seguenti orari:

Sportello	Orari
Monte Urano - Via Tenna, 87/A	Dal lunedì al venerdì - 08:30-12:00 e 15:00-18:30 Il sabato 09:00-12:00
Altidona - Via Aprutina , 3	Il lunedì ed il giovedì – 09:00-13:00
Amandola - Via Cesare Battisti , 112	Il mercoledì ed il venerdì – 09:00-13:00

Presso gli uffici è possibile:

- richiedere nuove forniture;
- stipulare contratti switch per cambio fornitore;
- effettuare variazioni contrattuali o anagrafiche su forniture già fornite da Steca Energia;
- richiedere informazioni di vario genere.

4. COME PASSARE A STECA ENERGIA

Le offerte per la fornitura di energia elettrica e gas naturale sono pensate per valorizzare le opportunità di risparmio del cliente finale, dando la possibilità a tutte le tipologie di clienti di scegliere quella più adatta alle proprie esigenze.

Passare a Steca Energia è facile, veloce, gratuito non comporta interruzioni della fornitura e/o interventi sugli impianti.

E' sufficiente sottoscrivere il plico contrattuale e sarà Steca Energia ad inviare, in nome e per conto del cliente, la comunicazione di recesso al precedente fornitore.

L'effettiva entrata in fornitura con Steca Energia avverrà rispettando le tempistiche di recesso standard, 30 gg per le utenze domestiche e 90 gg per le utenze non domestiche, o definite specificatamente dal fornitore uscente.

In questo lasso di tempo vengono espletate tutte le pratiche burocratiche:

- • disdetta al precedente fornitore;

- • verifica dei dati con distributore locale di zona (DL);
- • attivazione della nuova fornitura con Steca Energia.

La nuova fornitura parte il primo giorno del mese di attivazione; il distributore locale continuerà a garantire il servizio e l'assistenza tecnica necessaria.

5. COME FARE PER...

...CONTATTARE STECA ENERGIA

Il Servizio Clienti Di Steca Energia offre diversi canali sempre raggiungibili per essere vicino ai clienti e alle loro esigenze, fornire risposte, anticipare i bisogni.

Telefonicamente

Chiamando il numero verde attivo durante l'apertura degli sportelli **800.498.077**

Inviare comunicazioni scritte

E' possibile inviare comunicazioni scritte al seguente indirizzo postale:

Via Tenna, 87/A – 63813 Monte Urano (FM)

Via posta elettronica all'indirizzo mail: **info@stecaenergia.it**

Sportello

Sono presenti sul territorio 3 sportelli con i seguenti orari di apertura:

Sportello	Orari
Monte Urano - Via Tenna, 87/A	Dal lunedì al venerdì - 08:30-12:00 e 15:00-18:30 Il sabato 09:00-12:00
Altidona - Via Aprutina , 3	Il lunedì ed il giovedì – 09:00-13:00
Amandola - Via Cesare Battisti , 112	Il mercoledì ed il venerdì – 09:00-13:00

...INVIARE RECLAMI

I reclami vanno presentati in forma scritta al seguente indirizzo:

Via Tenna, 87/A – 63813 Monte Urano (FM)

La comunicazione dovrà indicare obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: Nome, Cognome, Indirizzo di fornitura,Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico e il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi).

...REGISTRARSI ALL'AREA CLIENTI

Per accedere ai servizi web messi a disposizione da Steca Energia è sufficiente effettuare la registrazione sul portale www.stecaenergia.it inserendo poche informazioni.

...COMUNICARE L'AUTOLETTURA

L'autolettura è la comunicazione, al proprio fornitore, della lettura del contatore direttamente da parte del cliente.

Se non si dispone di un contatore elettronico teleletto per l'energia elettrica ed in generale per il gas, l'autolettura è la soluzione migliore per assicurarsi che vengano fatturati consumi il più possibile reali ed evitare eventuali conguagli. Tutti i clienti possono comunicare i loro consumi chiamando il numero verde 800.498.077.

...ATTIVARE LA BOLLETTA WEB

La bolletta web è attivabile direttamente online accedendo all'Area Clienti così da evitare sprechi inutili di carta.

...RICHIEDERE PRESTAZIONI/VARIAZIONI CONTRATTUALI

Tutte le principali prestazioni/variazioni contrattuali quali ad esempio variazione di potenza, distacco fornitura, modifica dati anagrafici, spostamento gruppo di misura, ecc... possono essere richiesti tramite Fax, Mail o Posta ordinaria.

Nel caso in cui per l'esecuzione della richiesta sia necessaria documentazione integrativa, sarà cura dei nostri addetti contattare nel più breve tempo possibile il cliente.

Alcune operazioni prevedono un costo specifico. Il dettaglio degli importi dovuti per la prestazione verrà comunicato al momento della richiesta o previo apposito preventivo del distributore locale.

...GESTIRE I PAGAMENTI

Con Steca Energia è possibile gestire i propri pagamenti scegliendo il metodo più comodo tra i seguenti:

- pagare con addebito su conto corrente (RID), in questo modo la scadenza delle bollette non sarà più un problema.
- pagare mediante il bollettino postale precompilato presente in bolletta;
- pagare con bonifico bancario a favore del Venditore;
- presso tutti gli sportelli esclusivamente con Bancomat o Carta di Credito.

6. PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Il contratto riconosce sempre al cliente le seguenti facoltà:

1. Diritto di ripensamento - i clienti possono comunicare, senza alcun costo e senza alcun obbligo di motivazione, l'eventuale ripensamento entro:

-14 giorni dalla data di conclusione del contratto se stipulato fuori dagli uffici o sportelli della società di vendita (ad esempio a casa del cliente o in un centro commerciale);

-14 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se stipulato a distanza (ad esempio al telefono, mail ...);

-14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

E' sufficiente inviare una comunicazione scritta indicando Nome, Cognome, Codice Fiscale e dati della fornitura per la quale si comunica il ripensamento inviando un fax allo 0734841237, oppure tramite raccomandata A/R.

2. Recesso - In qualsiasi momento è possibile recedere dal contratto di fornitura inviando apposita richiesta a mezzo raccomandata A/R, rispettando le normali tempistiche di recesso.

3. Privacy - Steca Energia tutela la privacy dei propri clienti e assicura che il trattamento dei dati raccolti avvenga nel pieno rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. numero 196/03).

Si ricorda che i soggetti cui si riferiscono i dati personali, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Ai sensi dell'art.7 del D.Lgs. n. 196/2003 l'interessato ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

7. LA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA

Tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TIQV "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale" allegato A della Delibera ARG/com 164/08 e ss.mm.ii., che fissa i livelli specifici e generali di qualità commerciale della vendita riassunti di seguito:

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'art 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

A partire dal 1 luglio 2012 è prevista l'introduzione di un altro standard specifico di qualità per favorire la tempestiva gestione delle richieste del cliente che necessita di un intervento del distributore locale (trasmissione al distributore entro due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta al cliente).

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità indicati nella Tabella 1, Steca Energia, come previsto dalla Deliberazione ARG/com 164/08 dell'AEEG, corrisponde ai clienti un indennizzo automatico.

Gli indennizzi automatici vengono corrisposti con le modalità previste dal vigente quadro normativo. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude per il cliente la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

8. LA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Anche per l'attività di distribuzione del gas e dell'energia elettrica, l'AEEG ha previsto degli standard specifici e generali di qualità commerciale, rispettivamente attraverso le deliberazioni ARG/gas 120/08 e ARG/elt 198/11. Il rispetto di tali standard sono di pertinenza del Distributore Locale.

In caso di mancato rispetto da parte del Distributore Locale degli standard specifici di qualità, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale anche tramite Steca Energia, che trasferirà l'indennizzo al cliente in occasione della prima fatturazione utile.

9. INTERRUZIONI DEL SERVIZIO E GUASTI

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

La continuità del servizio è l'erogazione ininterrotta di elettricità ai clienti garantita dal distributore. L'interruzione della fornitura di energia elettrica può essere con preavviso o senza preavviso. La

continuità del servizio per ragioni tecniche e di forza maggiore non può essere sempre garantita al 100%.

Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi di manutenzione programmati sulla rete di distribuzione.

In questi casi l'Autorità ha fissato alcuni obblighi a carico dei distributori. In particolare l'esercente deve avvisare i clienti interessati con un anticipo di: almeno 24 ore in caso di interventi dovuti a guasti o emergenze almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

Per maggiori dettagli si rimanda all'Atlante del Consumatore sul sito dell'Autorità per l'energia: www.autorita.energia.it.

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO GAS

Le interruzioni dell'erogazione del gas si verificano quando cessa la continuità del servizio e possono essere con preavviso o senza preavviso.

Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi programmati di manutenzione della rete di distribuzione.

In questi casi l'Autorità ha stabilito che i distributori debbano avvisare i clienti interessati con almeno un giorno lavorativo di anticipo, specificando la data, l'ora e la durata prevista per l'interruzione.

Le interruzioni senza preavviso vengono invece classificate in:

- lunghe (durata maggiore di 120 minuti);
- brevi (durata inferiore a 120 minuti).

10. BONUS ELETTRICO E BONUS GAS

IL BONUS ELETTRICO

Tutti i clienti che soddisfano i seguenti requisiti possono richiedere il bonus sociale elettrico:

a) Per motivi di disagio economico – tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per la sola abitazione di residenza, con le seguenti limitazioni:

- potenza impegnata non superiore a 3 kW per i nuclei familiari fino a 4 componenti;
- potenza impegnata non superiore a 4,5 kW per i nuclei familiari con più di 4 componenti;
- indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro o, nel caso di un nucleo familiare con più di 3 figli a carico, non superiore a 20.000 euro.

b) Per motivi di disagio fisico - tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica presso i quali viva un malato grave che debba usare macchine elettromedicali per il mantenimento in vita.

IL BONUS GAS

Possono richiedere il bonus sociale gas tutti i clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale con un indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro o, nel caso di un nucleo familiare con più di 3 figli a carico, non superiore a 20.000 euro.

Il valore del bonus è differenziato per tipologia di utilizzo del gas, per numero di persone residenti nella stessa abitazione e per zona climatica di residenza.

Per richiedere il bonus occorre compilare l'apposita modulistica e consegnarla al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (ad esempio i centri di assistenza fiscale CAF).

Per informazioni su importi e modulistica consultare i seguenti siti:

www.autorita.energia.it •

www.sviluppoeconomico.gov.it •

www.bonusenergia.anci.it •

11. LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

Lo Sportello è un servizio istituito dall'AEEG in collaborazione con l'Acquirente Unico allo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai consumatori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

Quando il cliente non riceve risposta ad un reclamo presentato a Steca Energia entro 40 giorni dal ricevimento dello stesso o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di Energia. Il reclamo, completo di tutta la documentazione utile (copia del reclamo già inviato all' esercente, copia della risposta eventualmente ricevuta, copia delle bollette contestate, copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta), può essere inviato a:

Sportello per il consumatore di energia

c/o Acquirente Unico

Via Guidubaldo Del Monte, 45 - 00197 Roma

- **800.185.024** Numero fax verde per richieste di informazioni;
- **800.185.025** per reclami e segnalazioni;
- **info.sportello@acquirenteunico.it** **reclami.sportello@acquirenteunico.it** per informazioni e reclami scritti

Sportello per informazioni

- **800.166.654 - Numero verde da telefono fisso** dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00
- **199.419.654** Numero da rete mobile