

Carta dei Servizi

> Qualità e professionalità





Carta dei Servizi

La carta dei servizi disciplina tutti i rapporti fra la Esa ed i suoi clienti. E' il frutto di un percorso avviato circa 10 anni fa, fatto di ascolto e confronto con la clientela, osservazione e interpretazione dei mercati energetici.

L'obiettivo è chiaramente quello di offrire un servizio sempre su misura al cliente, cercando di andare incontro a tutti i suoi bisogni.

La carta indica quindi un livello di servizi e di attenzione al cliente al di sotto del quale la Esa si impegna a non scendere. Le pagine seguenti passano in rassegna i diversi momenti della relazione fra Esa ed i suoi clienti con informazioni sulle offerte commerciali, la contrattualizzazioni, la fatturazione, i pagamenti, le modifiche contrattuali i canali di comunicazione con l'azienda.

Alcuni esempi del nostro impegno per una comunicazione innovativa e trasparente

Per tutti gli utenti web accesso ad area clienti, -My Esa- con la possibilità di visionare e scaricare le proprie fatture, consultare i consumi e gli estratti conto, richiedere volture e lavorazioni in generale.

Per tutti i clienti ESA PER VOI, un profilo su facebook creato per fornire un filo

diretto fra Esa ed il cliente per ogni tipologia di richiesta di informazioni e consigli sul mercato elettrico ed il risparmio energetico.

Per tutti i clienti il servizio di front office. Siamo sempre vicini ai clienti grazie ai nostri uffici dove il personale Esa è a disposizione per ogni richiesta. Non utilizziamo alcun Call center, quindi anche telefonicamente è possibile colloquiare con i dipendenti Esa per ogni richiesta.



Chi Siamo

ESA nasce nel 2005 per rispondere all'esigenza degli utenti di cogliere le opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati del gas ed elettrico. Grazie all'alleanza con importanti Aziende Energetiche e al forte potere contrattuale derivante dall'elevato numero di Clienti gestiti sul territorio nazionale, Esa è in grado di proporre ai suoi clienti vantaggiose condizioni tariffarie.

Il gruppo ESA si propone - attraverso le aziende specializzate che lo compongono - come **partner nella fornitura di gas naturale, energia elettrica e servizi di gestione calore**. Si pone l'obiettivo di elaborare soluzioni energetiche in grado di soddisfare le esigenze della propria clientela, instaurare un rapporto di stretta collaborazione, fornire un servizio personalizzato, garantire assistenza completa e consulenza tecnica specializzata.

Per raggiungere tali obiettivi fa affidamento su: **stabilità** di un gruppo e sviluppo di **sinergie** tra le diverse attività svolte. **esperienza**: può avvalersi di un consolidato know-how della materia prima; competenze, professionalità, affidabilità di chi ha vissuto attivamente tutte le fasi di un mercato che cambia. **dinamismo**: capacità di adeguarsi ai cambiamenti, flessibilità. **forte presenza territoriale**. **risorse umane** motivate ed una struttura commerciale completamente rinnovata e supportata dagli strumenti tecnologici più avanzati. **sensibilità** alla sicurezza dei propri clienti e rispetto dell'ambiente; perseguimento di risparmio energetico.

Tabella comparativa

	Standard richiesto da AEEG	Standard garantito da Esa
Tempo medio attivazione della fornitura	Non previsto	<p>2° mese successivo alla chiusura de contratto per clienti residenziali e business provenienti da maggior tutela</p> <p>4° mese successivo alla chiusura de contratto per clienti business provenienti da mercato libero in BT</p> <p>7° mese successivo alla chiusura de contratto per clienti business provenienti da mercato libero in MT</p>
Fatturazione	Non previsto	90% delle fatture emesse su valori di lettura reali
Servizio Assistenza Clienti tempo medio di attesa per parlare con un operatore	Non superiore a 180 secondi per il 75% delle chiamate	Non superiore a 20 secondi per il 95% delle chiamate

Le fasce orarie energetiche



Si considerano festivi

1 Gennaio, 6 Gennaio, Lunedì di Pasqua, 25 Aprile, 1 Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre, 8 Dicembre, 25 Dicembre, 26 Dicembre.



PREZZI BIORARI

Dal 1° luglio 2010 l'AEEG ha introdotto i prezzi biorari. I prezzi biorari si applicano ai consumatori dotati di contatori elettronici in grado di misurare i consumi nelle diverse fasce.

Perseguendo sempre la politica della trasparenza i nostri prezzi biorari sono costituiti secondo la del. AEEG 181/06, sommando nella fascia Ou peak le fasce di consumo F2 e F3 e lasciando nella fascia di Peak solo la F1

Le fasce orarie sono definite dalla delibera AEEG 2/08/2006, nr. 181/06

La fascia F1 comprende le ore dalle 08.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì

La fascia F2 comprende le ore dalle 07.00 alle 08.00 e dalle 19.00 alle 23.00 dal lunedì al venerdì e dalle 07.00 alle 23.00 del sabato

La fascia F3 comprende le ore dalle 23.00 alle 07.00 dal lunedì al venerdì e tutte le ore della domenica e dei festivi

Pagamento e rimborso

Crediamo che una gestione efficiente e puntuale dei pagamenti dei nostri clienti sia un impegno primario e fondamentale per costruire un rapporto positivo e indissolubile con i nostri clienti

I metodi di pagamento

Offriamo diverse soluzioni di pagamento in grado di soddisfare qualsiasi esigenza dei nostri clienti:

- › Pagamento tramite Rid;
- › Pagamento tramite bollettino postale;
- › Pagamento tramite bonifico bancario;
- › Pagamento direttamente presso gli sportelli Esa evitando di pagare le commissioni postali e bancarie;

Incassi e recupero del credito

- › Nel caso di pagamenti con metodi automatici (RID) prima di avviare le procedure di recupero del credito adottiamo particolari cautele nei casi di problematiche tecniche che abbiano impedito il corretto prelievo delle somme;
- › Nel caso in cui la fattura non sia stata recapita a causa di disservizio postale ci impegniamo a sospendere le procedure di recupero del credito fin quando la problematica non sia stata risolta;

Emissione note credito e rimborsi

- › Assicuriamo rapidità di rimborso tramite accredito su fattura successiva o versamento mezzo bonifico bancario dell'eventuale note credito emesse;

LA RATEIZZAZIONE

Nell'ottica della soddisfazione completa del cliente, offriamo la possibilità di rateizzare l'importo delle bollette entro la data di scadenza, per importi superiori a 200€ e fino a tre rate mensili successive.

Cessazione

Anche nella fase di cessazione del rapporto con il cliente riteniamo sia fondamentale la comprensione reciproca con il cliente, garantendogli anche in questa occasione delicata piena soddisfazione.

Oltre al pieno rispetto delle obbligazioni contrattuali ci impegniamo verso i nostri clienti ad assicurare priorità di evasione alle richieste di recesso ed a raccogliere ed analizzare le motivazioni che hanno portato alla chiusura del rapporto per individuare i margini di miglioramento delle nostre proposte commerciali e delle nostre dinamiche di gestione della clientela.

Informazioni Utili

Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione gas

Indicatore	Standard	Clienti finali G6 Indennizzo tempodoppio	Clienti finali G25 Indennizzo tempo triplo	Clienti finali G40 Indennizzo tempo triplo
Tempo max di preventivazione per lavori semplici	15 gg lavorativi	30€	60€	120€
Tempo max di preventivazione per lavori complessi	40 gg lavorativi	30€	60€	120€
Tempo max di esecuzione per lavori semplici	10 gg lavorativi	30€	60€	120€
Tempo max di attivazione della fornitura	10 gg lavorativi	30€	60€	120€
Tempo max di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	10 gg lavorativi	30€	60€	120€
Tempo max di riattivazione della fornitura a seguito sospensione	2 gg feriali	30€	60€	120€
Tempo di verifica della pressione di fornitura del gas	2 gg feriali	30€	60€	120€
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente	2 ore	30€	60€	120€

Informazioni Utili

Standard specifici di qualità del servizio dell'energia elettrica clienti finali domestici in bassa tensione

Indicatore	Standard	Clienti finali G6 Indennizzo tempodoppio	Clienti finali G25 Indennizzo tempo triplo	Clienti finali G40 Indennizzo tempo triplo
Tempo max di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete in bassa tensione	20 gg lavorativi	30€	60€	90€
Tempo max di esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi	30€	60€	90€
Tempo max di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi	30€	60€	90€
Tempo max di disattivazione della fornitura surrichiesta del cliente	5 gg lavorativi	30€	60€	90€
Tempo max di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	5 gg lavorativi	30€	60€	90€

Il contatore

Richiesta di modifica

Qualsiasi richiesta di variazione o modifica sul proprio impianto esclusivamente al proprio fornitore di energia (come Esa energie). Esa vi propone due modalità presentazione delle richieste:

- › Tramite accesso all'area riservata del sito www.esaenergie.eu in cui sono disponibili per tutti i clienti registrati i moduli di richiesta per qualsiasi lavorazione o variazione necessaria;
- › Tramite presentazione della richiesta direttamente presso i punti Esa energie, dove i nostri collaboratori saranno a disposizione per ogni chiarimento.

Il preventivo del distributore

- › Una volta ricevuta la richiesta del cliente provvediamo immediatamente ad inoltrare la stessa presso il distributore competente. Il distributore in un tempo massimo di 20 giorni emette un preventivo per l'esecuzione dei lavori con validità non inferiore ai 3 mesi. Il preventivo viene trasmesso ad Esa energie che provvede a contattare il cliente.

Esecuzione dei lavori

- › Il cliente ha facoltà di accettare o meno il preventivo del distributore. Nel primo caso si passa alla fase di esecuzione dei lavori secondo i termini preventivati dal distributore.

