

Convenzione con ATAGAS

Convenzione sulle condizioni generali di prestazione del servizio di assistenza tecnica autorizzata e manutenzione di caldaie autonome con potenza termica nominale inferiore a 35 kW

Tra l'ATAGAS, Associazione Tecnici Apparecchiature a Gas della Provincia di Trieste, avente sede a Trieste presso Confartigianato in Via Cicerone n. 9, rappresentata dal Presidente Signor Knez Gabriele

e

la Federconsumatori Friuli Venezia Giulia, associazione di consumatori e utenti, con sede a Palmanova in Piazza Grandi n. 9/b, riconosciuta Legge 30 luglio 1998, n. 281 e dalla Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia del 24.05.2004, n. 16, rappresentata dai Signori Billa Edo, Turk Tullio e Valent Marco.

Premesso che :

- gli associati del gruppo ATAGAS, aderenti alla Confartigianato di Trieste, svolgono prevalentemente attività di assistenza tecnica autorizzata e manutenzione di caldaie autonome con potenza termica nominale inferiore a 35 kW ;
- gli associati del gruppo ATAGAS, essendo manutentori autorizzati dalle Case costruttrici di caldaie autonome, mirano allo sviluppo dell'educazione alla sicurezza degli impianti termici e al miglioramento della qualità e tipologia dei propri servizi per ottenere un ottimo rapporto qualità dei servizi erogati/tariffe delle prestazioni tecniche;
- gli associati del gruppo ATAGAS, forniranno servizi e prestazioni professionali a tutti i consumatori/clienti che rispettano e sono in regola con gli obblighi e le disposizioni di Legge in materia di sicurezza e manutenzione degli impianti termici ;
- gli associati del gruppo ATAGAS vogliono affermare e migliorare il loro rapporto con i cittadini consumatori loro clienti;
- gli associati del gruppo ATAGAS sono consapevoli che ogni consumatore/cliente ha esigenze specifiche e peculiari non assimilabili a quelle di altri clienti ;
- gli associati del gruppo ATAGAS sono consapevoli che la soddisfazione del consumatore/cliente è la misura fondamentale della qualità del servizio prestato;
- la Federconsumatori F.V.G. nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, ritiene necessario definire delle regole di correttezza per una maggiore tutela dei consumatori/clienti, facendo riferimento a quanto stabilito dalle normative e Leggi vigenti con un chiaro e trasparente rapporto tra le parti

tutto ciò premesso si conviene quanto segue :

- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano ad erogare le sole prestazioni che sono nelle effettive capacità professionali ed organizzative della singola impresa aderente, dando indicazioni, in caso contrario, sulle possibili soluzioni alternative;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a comunicare con la massima precisione possibile i tempi e le modalità di esecuzione del servizio;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a non determinare false aspettative ed erronei convincimenti nel consumatore/cliente, prospettando loro sempre le soluzioni che comportino i minori costi possibili a parità della qualità del risultato;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a svolgere la propria attività promozionale e pubblicitaria secondo i principi di onestà, correttezza, serietà e veridicità;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano ad osservare scrupolosamente quanto previsto dalla Legge sui diritti della Privacy, e garantire la massima riservatezza circa le informazioni acquisite sul consumatore/cliente;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a prestare un tempestivo e qualificato servizio di assistenza tecnica alla clientela soprattutto in caso di eventuale guasto o malfunzionamento delle apparecchiature, fornendo anticipatamente un preventivo di spesa per l'eventuale riparazione e indicando i tempi necessari all'esecuzione dell'intervento;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano, nel caso che gli eventuali guasti e l'assistenza tecnica comportino costi imprevisi o non preventivati, a dare tempestivo avviso al consumatore/cliente, specificando l'ammontare del costo aggiuntivo e i tempi necessari per il completamento dell'intervento tecnico stesso;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a comunicare e rendere visibili al consumatore/cliente che ne faccia richiesta, le tariffe applicate per ogni specifico intervento. Gli importi saranno comunque riferiti alle tariffe medie indicative consultabili sul sito internet www.atagas.com e disponibili presso la sede dell'associazione;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a comunicare all'organizzazione Federconsumatori F.V.G. ogni eventuale variazione delle tariffe medie precedentemente indicate, eventuali modifiche delle tipologie dei servizi erogati e dell'elenco degli associati;
- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano, qualora venga commissionata a terzi l'esecuzione di una specifica o determinata prestazione, a darne preventiva informazione al consumatore/cliente e di far rispettare i contenuti della presente convenzione anche a tali terzi;

- gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano, in caso di reclamo da parte del consumatore/cliente sia sull'esecuzione della prestazione che sul costo della stessa, a motivare esaurientemente ed esaminare attentamente le istanze del contendere per giungere ad una soluzione tra le parti;
- nel caso in cui il contenzioso sorto tra l'associato ATAGAS ed il consumatore/cliente non venga risolto per vie brevi, le parti possono rivolgersi alle sedi locali delle associazioni firmatarie della presente convenzione le quali, se ritenuti sussistenti i presupposti, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo convocheranno le parti presso la propria sede o altro luogo diversamente convenuto, esperendo un tentativo di conciliazione da concludersi entro e non oltre i 15 giorni successivi;
- l'ATAGAS e la Federconsumatori F.V.G. si impegnano a far comparire i rispettivi associati interessati al contenzioso, nel rispetto delle regole di correttezza ed imparzialità;
- l'ATAGAS e la Federconsumatori F.V.G. si impegnano a divulgare il presente accordo attraverso la pubblicazione dello stesso sui propri siti internet www.federconsumatori-fvg.it e www.atagas.com ed a darne risalto attraverso gli organi di stampa;
- l'ATAGAS e la Federconsumatori F.V.G. di comune accordo convengono che la presente convenzione venga depositata presso la CCIAA di Trieste.

Trieste, lì 13 marzo 2006

ATAGAS

Knez Gabriele

FEDERCONSUMATORI F.V.G.

Billa Edo, Turk Tullio, Valent Marco