

Pronto intervento 24x7

Erogasmet dispone di un servizio di pronto intervento per risolvere problemi legati alla fornitura del gas sugli impianti gestiti quali per esempio: possibili perdite, interruzione o irregolarità nella fornitura, danni agli impianti di distribuzione.

Il servizio, svolto da tecnici specializzati, è completamente gratuito ed attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Contattare il Pronto Intervento ([Informativa Privacy](#))

Per contattare il Pronto Intervento basta telefonare al numero verde indicato nella bolletta di consumo inviata dalla società di vendita ai propri clienti.

Il numero verde è il seguente:



L'operatore che riceve la chiamata vi richiederà alcune informazioni per identificare la tipologia di guasto e fornirà le prime indicazioni per minimizzare gli effetti dell'anomalia.

Erogasmet garantisce l'arrivo di un proprio tecnico sul luogo di chiamata entro 60 minuti dalla segnalazione.

Il tempo è garantito per almeno il 90% delle richieste ricevute.

Per informazioni più dettagliate potete consultare la RQDG dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Individuazione e riparazione delle anomalie degli impianti di distribuzione

In caso di anomalie o danni, il sistema di [Teleallarme](#), che controlla le principali apparecchiature degli impianti di distribuzione, automaticamente attiva il servizio di reperibilità aziendale. Quest'ultimo provvede alla verifica del corretto funzionamento dell'impianto e alle eventuali riparazioni.

Modalità per la messa a disposizione delle informazioni commercialmente sensibili relative all'attività di distribuzione di gas naturale

In ottemperanza all'art. 19.3 del *"Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in merito agli obblighi di separazione (UNBUNDLING) funzionale per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas (TIUF)"* di cui alla deliberazione 296/2015/R/com dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, si comunica che, nell'ambito di processi **non regolati** con controparti commerciali, ovvero **processi non gestiti tramite il Sistema Informativo Integrato né definiti nel contenuto da specifici provvedimenti dell'Autorità**, la messa a disposizione delle informazioni commercialmente sensibili relative all'attività di distribuzione avviene **esclusivamente** a seguito di una

richiesta effettuata tramite il modulo **Mod-87** *“Richiesta di dati e informazioni commercialmente sensibili”* appositamente predisposto.

Ai sensi degli articoli 3 e 4 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006 n. 294/06, tale modulo deve essere trasmesso attraverso il canale di posta elettronica certificata; in caso di indisponibilità del sistema di posta elettronica certificata, possono essere utilizzati i canali alternativi fax, posta elettronica e posta.

Erogasmet mette a disposizione i seguenti recapiti:

Erogasmet S.p.A. – Ufficio Vettoriamenti

Via Vittorio Emanuele II 4/28

25030 Roncadelle (BS)

Tel. 030.50151

Fax. 030.2584437

pec: vettoriamenti.erogasmet@gigapec.it

email: vettoriamenti@erogasmet.it

Tutte le richieste ricevute verranno sottoposte ad una valutazione di ammissibilità sulla base delle procedure aziendali definite dal Gestore Indipendente, l'esito della quale verrà fornito attraverso il medesimo canale di comunicazione utilizzato dal richiedente.

In caso di esito positivo, le informazioni che concernono l'attività di distribuzione del gas naturale per i processi non regolati dall'Autorità verranno fornite, ogni qualvolta sia possibile, in formati compatibili con quanto definito per i medesimi campi all'interno di flussi informativi già standardizzati dall'Autorità o scambiati attraverso il Sistema Informativo Integrato.