

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2015**  
 Delibera ARG/com 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas e il sistema idrico.

**Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2015**

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2015			
		N. casi ricevuti nel 2015	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	Indennizzi automatici base previsti Art.18 **
Risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Tempo massimo 40 giorni solari	103	0	10,64 gg solari	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici
Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Tempo massimo 40 giorni solari	11	0	20,18 gg solari	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	5	0	26,00 gg solari	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	0	0	0	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici

\*\* L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

**Tabella 2) Livelli generali di qualità commerciale raggiunti nel 2015**

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2015	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	% di rispetto del livello
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	39	0	7,38 gg Solari	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	25	0	13,04 gg solari	100%

Ai livelli generali di qualità commerciale di cui sopra si aggiunge il seguente livello ai sensi della delibera 574/2013/R/gas

- **Appuntamenti fissati con il cliente finale** : 90% di casi entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità della richiesta di prestazione da parte dell'impresa di distribuzione.  
 Il numero totale di appuntamenti fissati con i clienti finali nel 2015 è pari a n. 1767.  
 Il 95,5% di tali appuntamenti è stato fissato entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo.