

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2016
Articolo 40.1 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 2016

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08 art. 14.1	Indennizzi automatici base previsti in caso di mancato rispetto
Risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Tempo massimo 40 giorni 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	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	€ 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.
 L'eventuale indennizzo verrà corrisposto nella prima fatturazione utile.

Tabella 2) Livelli generali di qualità commerciale – Anno 2016

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08 articolo 14.2	Indennizzi automatici base in caso di mancato rispetto
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	Nessun indennizzo previsto
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	Nessun indennizzo previsto

Tabella 3) Livelli generali di qualità dei call center – Anno 2016

Prestazione	Standard generali ai sensi della Del. n. 164/08 art. 27	Indennizzi automatici base previsti in caso di mancato rispetto
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno un linea è libera)	≥95%	Nessun indennizzo previsto
Tempo medio di attesa TMA (Tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 200 secondi	Nessun indennizzo previsto
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 80%	Nessun indennizzo previsto

Tabella 4) Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore – Anno 2016

Prestazione	Livello generale di qualità ai sensi art. 57.1 tabella H Delibera 574/2013/R/gas	Indennizzi automatici base in caso di mancato rispetto
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità della richiesta di prestazione da parte dell'impresa di distribuzione	≥ 90% di appuntamenti fissati entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	Nessun indennizzo previsto

Tabella 5) Sospensione fornitura per morosità : indennizzo per mancato rispetto dei termini/modalità (Delibera AEEGSI ARG/gas 99/11 e smi)

<p>Con riferimento alla delibera AEEGSI ARG/gas 99/11 si precisa quanto segue:</p> <p>a) Il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a € 30,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente Finale della comunicazione di costituzione in mora.</p> <p>b) Il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a € 20,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nel caso in cui il venditore non abbia garantito al cliente finale il rispetto del:</p> <p>1) Termine ultimo del pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora pari a :</p> <p>10 giorni solari dal ricevimento da parte dell'esercente la vendita della ricevuta di avvenuta consegna al cliente della costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata; 15 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata di messa in mora se l'esercente la vendita è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 20 giorni solari dalla data di emissione della raccomandata se l'esercente non è in grado di documentare la data di invio della raccomandata.</p> <p>2) Termine massimo previsto tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore Postale della stessa qualora l'esercente non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata: 3 giorni lavorativi dalla data di emissione della raccomandata; oppure un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui al punto 1) sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi.</p> <p>3) Termine minimo previsto tra la data ultima di scadenza di pagamento della costituzione in mora e la data della richiesta al distributore dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: 3 giorni lavorativi.</p>
--

**Tabella 6) Indennizzo per ritardi nell'emissione della fattura di chiusura servizio (Delibera AEEGSI 100/2016/R/com) – Anno 2016
Decorrenza 01.06.2016**

Prestazione	Standard ai sensi della Delibera AEEGSI n. 100/2016/R/Com	Indennizzi automatici base previsti in caso di mancato rispetto
Emissione della fattura di chiusura nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare che precede le 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura	Se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi il termine ultimo è corrisposto un indennizzo pari a € 4. L'importo è maggiorato di € 2 ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 22 per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare che precede le 6 settimane dalla cessazione della fornitura	

Tabella 7) ALTRI CASI DI INDENNIZZO – Anno 2016

Prestazione	DELIBERE AEEGSI DI RIFERIMENTO	STANDARD	Indennizzi automatici base in caso di mancato rispetto
Tempo massimo di risposta completa e non interlocutoria alla richiesta di completamento dello Sportello del Consumatore	Delibera AEEGSI 286/2014/E/COM	10 giorni lavorativi	€ 20,00***
Tempo minimo di preavviso del cliente finale sul mercato libero, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	Delibera AEEGSI 104/10 smi	3 mesi	€ 30 euro fisso
Comunicazione scritta al cliente sul mercato libero della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Delibera AEEGSI 104/10 smi	Disgiuntamente dalla fattura	€ 30 euro fisso

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

a) se la risposta è inviata entro il decimo giorno lavorativo successivo alla scadenza, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se la risposta è inviata tra il decimo e il ventesimo giorno lavorativo successivo alla scadenza, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se la risposta è inviata oltre il ventesimo giorno lavorativo successivo alla scadenza è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.