

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2018**  
**Delibera 413/2016/R/Com (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**

**Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2018**

Prestazione	Standard specifici ai sensi Del. 413/16	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2018			
		N. casi ricevuti nel 2018	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	Indennizzi automatici base previsti **
Risposta motivata a reclami scritti venditore	Tempo massimo 40 giorni solari	85	0	19,41 giorni solari	€ 25,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	2	0	38,00 giorni solari	€ 25,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	0	0	0	€ 25,00 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 2018**

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 413/16	N. casi ricevuti nel 2018	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	9	0	15,44 giorni solari	100%

**Tabella 3) Indicatori livelli generali di qualità dei call center – Anno 2018**

Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com	Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/Com	Livelli generali raggiunti nel 2018		Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno un linea è libera)	≥95%	100%		Nessun indennizzo previsto
Tempo medio di attesa TMA (Tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	71,28 secondi		Nessun indennizzo previsto
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	99,49%		Nessun indennizzo previsto

**Tabella 4) indicatori livelli generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di gas in ciascun semestre – Anno 2018**

Indicatori Delibera ARERA 463/2016/R/Com	Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 463/2016/R/Com	Livelli generali raggiunti nel Primo semestre 2018	Livelli generali raggiunti nel Secondo semestre 2018	Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto
Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale	≤ 75%	-9,13%	-14,07%	Nessun indennizzo previsto

Ai livelli generali di qualità commerciale di cui sopra si aggiunge il seguente livello ai sensi della delibera ARERA 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.

**Prestazioni 2018** eseguite nel rispetto del tempo massimo.