

COMUNICAZIONE AI CLIENTI SERVIZIO GAS NATURALE

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2014
 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 2014

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2014			
		N. casi ricevuti nel 2014	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	126	1	17,46 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	14	1	23,71 gg solari	€ 20,00 per mancato rispetto standard specifici
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	4	0	27,50 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 – Anno 2014

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2014	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	41	0	13,59 gg Solari	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	22	0	15,36 gg solari	100%

Ai livelli generali di qualità commerciale di cui sopra si aggiunge il seguente livello ai sensi della delibera ARG/Com 147/10 :

- **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 2014 è pari a n. 2218.
 Il 95,8% di tali appuntamenti è stato fissato entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo.

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER L'ANNO 2015

I livelli specifici (e i relativi indennizzi automatici) e i livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale, stabiliti dalla delibera ARG/com 164/08, come indicato nella tabella 1 e 2, sono confermati per l'anno 2015.

Si conferma inoltre per l'anno 2015 lo standard generale relativo agli appuntamenti fissati con il cliente finale come sopra dettagliato.

NOTA INFORMATIVA IN MERITO AGLI OBBLIGHI IN TEMA SICUREZZA AI SENSI DELIBERA AEEG 40/14/R/GAS art. 13.4

Al fine di mantenere il proprio impianto in perfetta efficienza, si comunicano le procedure da seguire per un corretto funzionamento dello stesso.

Prima di rimettere in esercizio gli impianti di riscaldamento si segnala di:

- 1) Effettuare la pulizia annuale del bruciatore dell'apparecchio a gas;
- 2) Verificare la funzionalità del dispositivo antivento posto nella parte superiore dell'apparecchio a gas;
- 3) Verificare il funzionamento della valvola di sicurezza (se presente) della tubazione gas metano;
- 4) Effettuare il controllo dei fumi di combustione dell'apparecchio (biennale per gli apparecchi con potenzialità inferiore a 35kw) per l'efficienza energetica e per l'efficienza del tiraggio dei canali di fumo e dei camini per l'evacuazione dei prodotti di combustione facendo compilare all'installatore qualificato il libretto di manutenzione dell'apparecchio.

Inoltre, tutti gli apparecchi, compresi gli apparecchi di cottura, dovrebbero essere dotati di un dispositivo di sicurezza per assenza di fiamma ed ubicati in locali con una adeguata ventilazione da monitorare periodicamente.

In base a quanto disposto dalla norma UNI 11137/12 è necessario controllare la tenuta delle tubazioni dell'impianto interno gas metano obbligatoriamente ogni 10 anni. L'intervento di prova di tenuta deve essere comunque eseguito ogni volta venga svolto un intervento di manutenzione straordinaria di parti di impianto e/o tubazione, di sostituzione di apparecchi (caldaia, cucina, scaldia acqua ecc) o di riutilizzo di impianti gas inattivi da oltre 12 mesi.

Tutte le operazioni sopra indicate dovranno essere eseguite da impiantisti specializzati aventi apposita abilitazione i quali, nel caso di manutenzione straordinaria, dovranno rilasciare regolare certificato di conformità ai sensi del Decreto Ministeriale 37/08.

ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI AGESP NEL 2015:

Busto Arsizio – Via Magenta 22: dal Lunedì al Venerdì ore 8.30 – 13.00; Sabato ore 8.30 – 12.00.

