

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2012
 Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2012

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2012			
		N. casi ricevuti nel 2012	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 competenza venditore	Tempo massimo 40 giorni solari	119	2	16,04 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Tempo massimo 40 giorni solari	15	0	21,87 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	8	1	56,50 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	0	0	0	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata

** 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 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 2012

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2012	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	50	0	13,51 gg Solari	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	40	0	16,08 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 gg lavorativo dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità della richiesta di prestazione da parte dell'impresa di distribuzione.

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI I QUALITA' COMMERCIALE PER L'ANNO 2013

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 164/08, come indicato nella tabella 1 e 2, sono confermati per l'anno 2013.

Si conferma inoltre per l'anno 2013 lo standard generale relativo agli appuntamenti fissati con il cliente finale come sopra dettagliato.

ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI AGESP NEL 2013:

Busto Arsizio – Via Magenta 22: dal Lunedì al Giovedì ore 8.30 – 13.00 / ore 14.30 – 16.00; Venerdì ore 8.30 – 13.00.

Castellanza - Via Ponchirola 20 : attivo solo per pratiche di subentro per cambio fornitore. Per gli orari di apertura dovrà essere contattata la ns. centrale operativa al numero telefonico 800 003 858.