

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2011  
Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2011

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2011			
		N. casi ricevuti nel 2011	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	134	0	14,02 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	19	0	16,70 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	20	0	55,50 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 2011

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2011	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	76	0	13,19 gg Solari	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	64	1	17,63 gg solari	98,43%

Nell'ambito dei Livelli generali di qualità del servizio di distribuzione, dal 01.07.2011 è inoltre entrato in vigore il seguente Livello generale di qualità di competenza del Venditore (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 2012**

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 2012.

Si conferma inoltre per l'anno 2012 lo standard generale relativo agli appuntamenti fissati con il cliente finale come sopra dettagliato.

Ai sensi della delibera ARG/Com 147/10 modificata dalla delibera ARG/Com 82/11, ai livelli sopra indicati, salvo diverse future modifiche, con decorrenza 01.07.2012, si aggiunge il seguente **Standard specifico di qualità**:

- Trasmissione della richiesta di prestazione al distributore - tempo massimo 2 giorni lavorativi - Indennizzo automatico ai sensi art. 18 Delibera 164/08 pari a € 30,00.

**ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI AGESP NEL 2012:**

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 Ponchirollo 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.