

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2009
 Delibere n. 168/04 e 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

Tabella 1) Livelli generali e specifici di qualità commerciale - Primo semestre 2009 (Del. AEEG 168/04)

Prestazione	Standard di qualità ai sensi Del. n. 168/04	N. casi ricevuti nel 1° semestre 2009*	Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo tempo medio
Risposte a reclami richieste scritte (standard generale)	90% di casi entro il tempo massimo di 20 gg lavorativi	24	62,5%	27,30 gg lavorativi
Richiesta di rettifica di fatturazione (standard specifico)	Tempo massimo 90 giorni solari	15	100%	47,8 gg solari

*Trattasi di utenti in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6.

Tabella 2) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici (in vigore dal 01/07/2009 Del. AEEG 164/08)

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2° semestre 2009	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2° semestre 2009					Indennizzi automatici base previsti Art.18 *
			Casi senza invio risposta motivata nell'arco del semestre	Casi con risposta motivata nel semestre entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata nel semestre oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta		
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Tempo massimo 40 giorni solari	21	4	16	1	19,77 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	5	0	3	2	54,42 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata	
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	37	6	31	0	49,97 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata	
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	0	0	0	0	0	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata	

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

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella 3) Livelli generali di qualità commerciale - Secondo semestre 2009 (Del. AEEG 164/08)

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2° semestre 2009	Casi senza invio risposta motivata nell'arco del semestre	Casi con risposta motivata nel semestre entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata nel semestre oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	% di rispetto del livello effettivo nel semestre
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 gg solari	14	1	13	0	8,64 gg solari	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di casi entro il tempo massimo di 40 gg solari	111	3	106	2	13,36 gg solari	98,10%

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI I QUALITA' COMMERCIALE PER L'ANNO 2010

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 2 e 3, sono confermati per l'anno 2010.

TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI AGESP: 12,40 minuti
ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI AGESP NEL 2010:

Busto Arsizio – Via Marco Polo, 12: dal Lunedì al Giovedì ore 8.30 – 13.00 / ore 14.30 – 16.00; Venerdì ore 8.30 – 13.00.