

COMUNICAZIONE AI CLIENTI SERVIZIO GAS NATURALE

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE AI SENSI DELIBERA N. 168/04 DELL'AUTORITA' DELL'ENERGIA ELETTRICA ED IL GAS

| Prestazione | Tipologia clienti finali in bassa pressione | Livelli specifici di qualità ai sensi della Del. n. 168/04 | Livelli di qualità effettivi raggiunti nel 2008 | | | | | Indennizzi automatici (art. 53) |
|---------------------------|---|--|---|--|--|--|---------------------------------|-------------------------------------|
| | | | N. totale prestazioni | Numeri di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore | Numeri di casi di mancato rispetto per cause Cliente | Numeri di casi di mancato rispetto per cause Esercente | Effettivo tempo medio (art. 48) | |
| Rettifica di fatturazione | Gruppo di misura fino alla classe G6 compresa | 90 gg solari | 28 | 0 | 0 | 10 | 77 gg | Euro 30/ prestazione non rispettata |
| | Gruppo di misura da classe G10 compresa a classe G25 | 90 gg solari | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Euro 60/prestazione non rispettata |
| | Gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa | 60 gg solari | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Euro 120/prestazione non rispettata |

| Prestazione | Tipologia clienti finali in bassa pressione | Livelli generali di qualità ai sensi della Del. n. 168/04 | Livelli di qualità effettivi raggiunti nel 2008 | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|--------------------------------|
| | | | N. totale prestazioni | Numeri di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore | Numeri di casi di mancato rispetto per cause Cliente | Numeri di casi di mancato rispetto per cause Esercente | Percentuale di rispetto del tempo massimo | Effettivo tempo medio (art.48) |
| Risposta reclami o richieste scritte | Gruppo di misura fino alla classe G6 compresa | 90% entro 20 gg lav | 26 | 0 | 0 | 6 | 76,92% | 23 |
| | Gruppo di misura da classe G10 compresa a classe G25 | 90% entro 20 gg lav | 2 | 0 | 0 | 0 | 100% | 1 |
| | Gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa | 90% entro 20 gg lav | 8 | 0 | 0 | 1 | 87,5% | 8 |

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER L'ANNO 2009

I livelli specifici (e relativi indennizzi automatici) e i livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale, come sopra indicati, sono confermati per l'anno 2009 dal 01/01/2009 al 30/06/2009.

Dal 01/07/09, ai sensi delle delibere 164/08 – 199/08 – 44/09, entreranno in vigore, invece, i seguenti livelli di qualità commerciale:

| Indicatore | Standard specifici | Indicatore | Standard generali |
|---|--------------------|---|-------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | | |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari | 95% |

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra indicati ai sensi dell'Art. 18 della Del. 164/08 il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a € 20,00.

TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI AGESP: 11,22 minuti.

ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI AGESP NEL 2009:

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.

