

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2010
Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

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

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2010			
		N. casi ricevuti nel 2010	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	55	4	16,91 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	3	0	26 gg solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	33	0	50,55 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 2010 (Del. AEEG 164/08)

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2010	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 casi entro il tempo massimo di 30 gg solari	35	0	10,77 gg Solari	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di casi entro il tempo massimo di 40 gg solari	184	2	13,63 gg solari	98,91%

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI I QUALITA' COMMERCIALE PER L'ANNO 2011

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 2011.

Ai livelli sopra indicati, con decorrenza 01.07.2011 si aggiungono i seguenti livelli:

- **Standard specifico di qualità:**
Trasmissione della richiesta di prestazione al distributore - tempo massimo 2 giorni lavorativi – Indennizzo automatico ai sensi art. 18 € 30,00.
- **Standard generale di qualità:**
Appuntamenti fissati con il cliente finale – 90% di casi entro il tempo massimo di 1 gg lavorativo.

ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI AGESP NEL 2011:

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.