

mercato tutelato
ADEMPIMENTI DELIBERA 164/08 e s.m.i.
qualità VENDITA gas ed energia elettrica

In adempimento all'art. 40.1 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (e s.m.i.), si comunicano i livelli specifici e generali di qualità del servizio di vendita gas naturale ed energia elettrica per l'anno 2017 nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli:

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>		
Indicatore	<u>Tempo massimo</u>	<u>Indennizzo automatico previsto</u>
Risposta motivata a reclami scritti (art. 4)	40 giorni solari	euro 20,00 esecuzione prestazione tra 40 e 80 giorni solari euro 40,00 esecuzione prestazione tra 80 e 120 giorni solari euro 60,00 esecuzione prestazione oltre 120 giorni solari
Rettifica di fatturazione (art. 5)	90 giorni solari	euro 20,00 esecuzione prestazione tra 90 e 180 giorni solari euro 40,00 esecuzione prestazione tra 180 e 270 giorni solari euro 60,00 esecuzione prestazione oltre 270 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione (art. 6)	20 giorni solari	euro 20,00 esecuzione prestazione tra 20 e 40 giorni solari euro 40,00 esecuzione prestazione tra 40 e 60 giorni solari euro 60,00 esecuzione prestazione oltre 60 giorni solari
Trasmissione della richiesta di prestazione al distributore (delibera ARG/com 147/10)	2 giorni lavorativi	euro 30,00

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
Indicatore	<u>Tempo massimo</u>
Risposta a richieste scritte di informazioni (art. 7)	30 giorni solari nel 95% dei casi
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica fatturazione (art. 8)	40 giorni solari nel 95% dei casi
Appuntamenti fissati con il cliente finale (delibera ARG/com 147/10)	1 giorno lavorativo nel 90% dei casi

Con riferimento ai livelli specifici di qualità, l'indennizzo non viene corrisposto:

- se i reclami scritti hanno per oggetto interruzioni prolungate (art. 45, comma 6, allegato A, delibera 333/07);
- se al cliente finale, nel corso del medesimo anno solare, è già stato corrisposto un indennizzo per il mancato rispetto dello stesso livello specifico;
- se il reclamo presentato dal cliente finale non contiene le informazioni minime necessarie (nome e cognome; indirizzo fornitura; indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo scritto).

L'indennizzo automatico viene corrisposto nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare, a favore del cliente, un credito che sarà o detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento dello stesso o corrisposto mediante rimessa diretta.

Sempre in adempimento all'art. 40.1 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (e s.m.i.), si comunicano i dati seguenti relativi al grado di rispetto degli standard precedentemente elencati con riferimento all'anno 2016:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BP libero vendita gas)

ART. 4 – Risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	1	0	1	0	0	0	10
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	1	0	1	0	0	0	20
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 4 – Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Rettifica di fatturazione (90 gg solari)							
mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)							
mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BP libero vendita gas)
ART. 7 – Risposte a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	1	0	1	0	0	0	1
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	2	0	2	0	0	0	2,5
ott	1	0	1	0	0	0	2
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

% rispetto del livello effettivo (art. 14.3)

100%

ART. 8 – Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (40 gg solari nel 95% dei casi)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

% rispetto del livello effettivo (art. 14.3)

100%

ADEMPIMENTO DELIBERA 164/08 e s.m.i.

qualità DISTRIBUZIONE gas

In adempimento all'art. 40.2 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (e s.m.i.), si comunicano i livelli specifici e generali di qualità del servizio di distribuzione gas naturale per l'anno 2017 e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS				
Indicatore	<u>Tempo massimo</u>	<u>Indennizzo automatico base</u>		
		<i>GdM ≤ G6</i>	<i>GdM tra G10 e G25</i>	<i>GdM ≥ G40</i>
Preventivazione per esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Preventivazione per esecuzione lavori complessi	30 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Verifica gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi i posticipati)	2 ore	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'art. 14 del TIVG	€ 35,00 se corrisposti entro 30 gg € 52,50 se corrisposti oltre 60 gg € 70,00 se corrisposti oltre 90 gg		
Messa a disposizione di dati tecnici, richiesti dal venditore, acquisibili con lettura	10 giorni lavorativi	€ 24,00		
Messa a disposizione di altri dati tecnici richiesti dal venditore	15 giorni lavorativi	€ 24,00		

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, 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.

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS	
Indicatore	<u>Tempo massimo</u>
Esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi
Risposta a reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari