

LIVELLI DI QUALITA' ED EVENTUALI INDENNIZZI A CARICO DEL VENDITORE DI GAS NATURALE

Indicatori Livelli Specifici di Qualità Commerciale - Servizio di vendita di Gas Naturale (Rif. Delibera AEEGSI 413/2016/R/com) – TIQV e ss.mm.ii.	Standard Specifico	Indennizzo in caso di mancato rispetto (*)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	25,00 € (euro)
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	25,00 € (euro)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25,00 € (euro)
Indicatori Livelli Generali di Qualità Commerciale - Servizio di vendita di Gas Naturale (Rif. Delibera AEEGSI 413/2016/R/com) – TIQV e ss.mm.ii.	Standard Generale	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Percentuale minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	Non previsto
Indicatori Livelli Generali di Qualità dei Call Center (Rif. Delibera AEEGSI 413/2016/R/com) – TIQV e ss.mm.ii.	Standard Generale	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	> = 95%	Non previsto
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	> = 180 secondi	Non previsto
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	> = 85%	Non previsto
Indicatori Livelli Generali di Qualità Commerciale del Servizio di Distribuzione di competenza del Venditore (Rif. Delibera 574/2013/R/gas e ss.mm.ii.	Standard Generale	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	> = 90%	Non previsto
Indennizzo per mancato rispetto delle tempistiche/contenuti della risposta allo Sportello del consumatore (Rif. Delibera AEEGSI 286/2016/E/com e ss.mm.ii.)	Standard Specifico	Indennizzo in caso di mancato rispetto (**)
Tempo massimo di risposta completa e non interlocutoria alla richiesta di completamento dello Sportello del Consumatore	10 giorni lavorativi	20 € (euro)

Indennizzi per mancato rispetto delle tempi/modalità per la costituzione in mora (Rif. Delibera AEEGSI 99/2011/Arg/gas e ss.mm.ii.)		Indennizzo in caso di mancato rispetto
<p>Sospensione della fornitura per morosità, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:</p> <p>1. Termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 15 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata di messa in mora se l'esercente la vendita è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 20 giorni solari dalla data di emissione della raccomandata se l'esercente la vendita non è in grado di documentare la data di invio della raccomandata;</p> <p>2. Termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata: 3 giorni lavorativi dalla data di emissione della raccomandata; oppure un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui al punto 1, sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi;</p> <p>3. Termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi.</p>		20,00 € (euro) fisso
Sospensione della fornitura per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata		30,00 € (euro) fisso
Indennizzi per ritardi nell'emissione della fattura di chiusura (Rif. Delibera AEEGSI 100/2016/R/com e ss.mm.ii.) - Clienti con consumo annuo inferiore a 200.000 standard metri cubi	Standard Specifico	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	(***)
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	(***)

Indennizzi per ritardi nell'emissione delle fatture di periodo (Rif. Delibera AEEGSI 463/2016/R/com e ss. mm. ii.)	Standard Specifico	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	(****)
Altri casi di indennizzo (Rif. Delibera AEEGSI 104/2010 e ss.mm.ii.) – Clienti sul mercato libero	Standard Specifico	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole	3 mesi	30,00 € (euro) fisso
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Disgiuntamente alla fattura	30,00 € (euro) fisso

(*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

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

(**) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di invio della risposta allo Sportello del Consumatore, come di seguito indicato:

- se la risposta è inviata entro il decimo giorno lavorativo successivo alla scadenza, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se la risposta è inviata tra il decimo e il ventesimo giorno lavorativo successivo alla scadenza, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se la risposta è inviata oltre il ventesimo giorno lavorativo successivo alla scadenza è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

(***) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come di seguito indicato:

- se la fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari ad € 4,00;
- l'importo di cui al punto precedente è maggiorato di € 2,00 ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad una massimo di € 22,00 per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

(****) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come di seguito indicato:

- è pari ad € 6,00 nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
- è maggiorato di € 2,00 ogni 5 giorni solari di ritardo fino ad un massimo di € 20, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
- è pari ad € 40,00 se il ritardo di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
- è pari ad € 60,0 se il ritardo di emissione è superiore a 90 giorni solari.