

## Comunicazione alla clientela

### Livelli di qualità commerciale del servizio vendita gas naturale

Ai sensi dell'art. 40.1, allegato A della delibera n.164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita gas devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa pressione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'AEEGSI per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte di A.F. ENERGIA SRL nell'anno 2016.

#### ANNO 2015 – 1° SEMESTRE 2016

##### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Prevista	Effettiva
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	100%

##### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	8	8	0	1,5
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

#### ANNO 2015 – 2° SEMESTRE 2016

##### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Prevista	Effettiva
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	75%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	-

##### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	6	6	0	15
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

#### ANNO 2016 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione entro 40 giorni solari: 95%

#### ANNO 2016 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 40 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 90 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 20,00

- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 40,00

- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 60,00

## Livelli di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas naturale

Ai sensi dell'art. 40.2, allegato A della delibera n.164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI), si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità e competenza del distributore, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

### Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale (Delibera 574/13)

Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Clienti finali in bassa pressione			
	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard		
		Fino alla classe G6	Dalla classe G10 alla classe G25	Dalla classe G40
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Attivazione della fornitura	10 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	35,00	70,00	140,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 gg feriali	35,00	70,00	140,00
Verifica gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto	5 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale	10 gg lavorativi	35,00	70,00	140,00
Ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	35,00	70,00	140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	<b>2 ore</b>	35,00	70,00	140,00
Raccolta misura in caso si misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG	35,00	35,00	35,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 gg lavorativi	24,00	24,00	24,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici non acquisibili con lettura del gruppo di misura	15 gg lavorativi	24,00	24,00	24,00

Gli indennizzi automatici base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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 dello 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.

### **Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale**

<b>Livelli generali di qualità commerciale</b>	<b>Clienti finali in bassa pressione</b>	
	<b>Tempo massimo</b>	<b>Percentuale minima di rispetto</b>
Esecuzione di lavori complessi	60 gg lavorativi	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione	30 gg lavorativi	95%
Appuntamenti fissati con il cliente finale	1 giorno lavorativo	90%