



## GAS METANO: LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE E RELATIVI INDENNIZZI AUTOMATICI

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (Rif. Del AEEG 120/08)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO*		
	Fino classe G25	Da Classe G40	Fino G6	Da G10 a G25	Da G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	30 €	60 €	120 €
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi	30 €	60 €	120 €
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	30 €	60 €	120 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	30 €	60 €	120 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	30 €	60 €	120 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali	30 €	60 €	120 €
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	30 €	60 €	120 €
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore	30 €	60 €	120 €
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 €	20 €	20 €
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	20 €	20 €	20 €
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Vedere art 14.1 Del. AEEG 64/09 TIVG		30 €	30 €	30 €
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (Rif. Del AEEG 120/08)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
% minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%		/		
% minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%		/		
% minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%		/		
% minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%		/		
% minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo (competenza del venditore)	90%		/		
INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del AEEG 164/08)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari		20 €		
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari		20 €		
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari		20 €		
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI DI GAS METANO (Rif. Del AEEG 164/08)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%		/		
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%		/		
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DEI CALL CENTER (Rif. Del AEEG 164/08)	STANDARD		INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 90%		/		
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 240 secondi		/		
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 80%		/		
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del AEEG 104/10)			INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO		
Mancato rispetto della periodicità di fatturazione sottoscritta in sede contrattuale			20 €		
Mancato rispetto tempo minimo (3 mesi) intercorrente tra l'invio della comunicazione scritta contenente la variazione delle clausole contrattuali di fornitura, definite unilateralmente dall'azienda, e la decorrenza delle clausole stesse (art. 13.1)			30 €		
Completezza delle informazioni contenute nella comunicazione scritta di variazione delle clausole contrattuali di fornitura, definite unilateralmente dall'azienda (art. 13.4)			30 €		

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

\*Gli indennizzi per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale servizio di Distribuzione, verranno corrisposti al Cliente da Vivigas S.p.A. una volta che il Distributore avrà accreditato l'importo previsto