

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale

Gentile cliente, come da art. 37 della Del. 413/2016/R/com dell'ARERA, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

Forniture Gas Tutela						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per	tempo	n°	fuori	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	1	2	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	7	15	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

Forniture Gas Mercato Libero						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	tempo medio	n° richieste	fuori tempo	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	1	2	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	8	49	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

Forniture Gas Multisito						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	tempo medio	n° richieste	fuori tempo	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0	0	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	5	7	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

L'ARERA ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di GESAM Gas & Luce SpA per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.