

# Comunicazione alla clientela

## Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica

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 di energia elettrica devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'AEEGSI per il servizio vendita energia elettrica e il grado di rispetto di tali standard da parte di ITALIANGAS S.R.L. nell'anno 2015.

### ANNO 2015 – 1° SEMESTRE 2015

#### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

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

#### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	5	5	0	5
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	1	1	0	2
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

### ANNO 2015 – 2° SEMESTRE 2015

#### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

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

#### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	18	18	0	5
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	3	3	0	3
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

#### ANNO 2015 - 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 2015 - 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 energia elettrica

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 energia elettrica (delibera 646/2015)

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	non applicabile	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi

(1) si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti;

(2) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(3) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(4) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(5) si applica anche ai produttori BT

(6) si applica anche ai produttori MT

L'AEEGSI ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità della distribuzione. Per i clienti BT domestici e produttori BT, l'indennizzo è di 35 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a 70 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a 105 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. Per i clienti BT non domestici l'indennizzo è di 70 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a 140 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a 210 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. Per i clienti MT e produttori MT, l'indennizzo è di 140 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a 280 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a 420 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

### **Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di energia elettrica**

	<b>Clienti finali BT</b>	<b>Clienti finali MT</b>
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>(1)</sup>	95%	95%

(1) si applica anche ai produttori BT e MT