

# Informativa sui livelli di qualità

**Livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di gas naturale, di cui all'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i.**

## Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

## Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella seguente tabella.

	Prestazione eseguita oltre il tempo standard, ma entro un tempo doppio dello standard	Prestazione eseguita oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard	Prestazione eseguita oltre il triplo del tempo standard
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro

Gli indennizzi automatici saranno corrisposti al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal Fornitore. Inoltre, il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nell'anno solare in corso o in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime riportate nelle Condizioni Generali di fornitura. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

## Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
---	-----

## Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'art. 52 della RQDG (Allegato A alla delibera 574/2013/R/gas "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i.)	90%
---	-----

## Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla Delibera ARERA 104/10:

E' previsto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di:

- i. periodicità di emissione delle fatture;
- ii. criterio adottato per la stima dei consumi, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi;
- iii. modalità e termini per il pagamento delle fatture.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza delle variazioni stesse.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

**Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):**

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In tutti i casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, la medesima impresa di distribuzione è tenuta a riconoscere al Cliente finale un indennizzo automatico pari a 35 €.

**Ulteriori livelli generali di qualità previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):**

Indicatore	Standard generale
Incidenza nelle fatture dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=75%

**Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla TIMG (ARG/gas 99/11 e succ. mod. e integr.):**

Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Il Cliente avrà altresì diritto ad un ulteriore indennizzo automatico di importo pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità senza che Gas Più abbia garantito al Cliente finale il rispetto del: a) termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora; b) termine massimo previsto dall'ARERA tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa; c) termine minimo previsto dall'ARERA tra la data ultima di scadenza di pagamento e la data della richiesta al distributore locale dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità.

## Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da Gas Più nell'anno 2018

### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	<i>Prevista</i>	<i>Effettiva</i>
<i>Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)</i>	95%	xx%

### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	<i>Richieste</i>	<i>Standard</i>	<i>Fuori St.</i>	<i>Tempo</i>
<i>Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)</i>	x	x	x	xx
<i>Tempo medio di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)</i>	x	x	x	x
<i>Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)</i>	x	x	x	x