

Ai sensi dell'art. 40.1 della Delibera AEEG ARG/com 164/08 provvediamo a comunicare gli Standard Specifici e Generali di Qualità Commerciale del servizio di vendita, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli Standard Specifici e il grado di rispetto raggiunto da GDF SUEZ Energie nel 2015.

TIPOLOGIA CLIENTE: BP GAS – Regime di tutela

Tabella 1 – Standard Specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o gas naturale

Indicatore	Standard Specifico	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dello standard specifico	Grado di rispetto (%)	Tempo medio (giorni)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	euro 20,00	95,2%	14
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	euro 20,00	100%	33
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	euro 20,00	0%	28

Tabella 2 – Standard Generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o gas naturale

Indicatore	Standard Generale	Grado di rispetto (%)	Tempo medio (giorni)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	94,4%	12
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	95,5%	17

Tabella 3 - Livelli Specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici da parte del distributore

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dello standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	euro 24,00
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	euro 24,00

Nota: gli indennizzi automatici base di cui alle precedenti tabelle sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella 4 - Livelli Generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

Tabella 5 – Livelli Specifici di qualità commerciale e indennizzi automatici base del servizio di distribuzione gas

Indicatore	livello specifico previsto		Indennizzi automatici base per mancato rispetto degli standard specifici		
	Clienti finali con Gruppo di Misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40 (RQDG), per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40 (RQDG), per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41 (RQDG)	10 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43 (RQDG)	10 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44 (RQDG)	5 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45 (RQDG)	2 giorni feriali		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5 (RQDG)	2 giorni feriali		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46 (RQDG)	20 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47 (RQDG)	5 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48 (RQDG)	10 giorni lavorativi		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49 (RQDG)	1 giorno solare		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54 (RQDG)	2 ore		euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53 (RQDG)	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG		euro 35,00		

Nota: ad eccezione del "Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile" gli indennizzi automatici base di cui alle precedenti tabelle sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Per l'indicatore "Tempo di raccolta della misura in caso di contatore accessibile" è corrisposto un indennizzo automatico di base pari a 35 euro

Ai sensi della **Delibera 67/2013/R/com**, provvediamo a comunicare gli standard e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto delle tempistiche per la sospensione della fornitura in seguito a costituzione in mora.

Tab. 6 – Scadenza della messa in mora ed indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche per la sospensione della fornitura

Indicatore	Tempistiche e scadenza per la costituzione in mora	Indennizzi automatici base per mancato rispetto degli standard
		Sospensione fornitura o riduzione di potenza con mancato rispetto delle tempistiche
Scadenza dalla data di invio raccomandata costituzione messa in mora (tracciabilità)	15 gg. solari	Euro 20,00
Scadenza dalla data di emissione raccomandata costituzione messa in mora (non tracciabilità)	20 gg. solari	
Termine entro cui l'esercente la vendita può presentare richiesta di sospensione della fornitura	Almeno 3 gg lavorativi decorrenti dalla scadenza dei tempi di invio/emissione	

Indicatore	Indennizzi automatici base per mancato rispetto degli standard
	Sospensione della fornitura o riduzione di potenza con mancato invio della comunicazione messa in mora
Mancato invio della comunicazione messa in mora	Euro 30,00