

## Comunicazione alla clientela

### Livelli di qualità commerciale del servizio vendita gas naturale

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 gas devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa pressione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'AEEGSI per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte di COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA SPA nell'anno 2016.

#### ANNO 2016 – 1° SEMESTRE 2016

##### 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%      | 88%       |

##### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

|   | Richieste | Standard | Fuori St. | Tempo |
|---|-----------|----------|-----------|-------|
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari) | 63        | 49       | 14        | 18    |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)           | 97        | 86       | 11        | 21    |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)    | 8         | 6        | 1         | 15    |

#### ANNO 2016 – 2° SEMESTRE 2016

##### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

|  | Prevista | Effettiva |
|--|----------|-----------|
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)           | 95%      | 96%       |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari) | 95%      | 71%       |

##### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

|   | Richieste | Standard | Fuori St. | Tempo |
|---|-----------|----------|-----------|-------|
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari) | 17        | 13       | 4         | 21    |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)           | 40        | 39       | 1         | 31    |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)    | 1         | 0        | 1         | 70    |

#### ANNO 2016 - 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 2016 - 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 gas naturale

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 gas naturale (Delibera 574/13)

| Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici   | Clienti finali in bassa pressione                                    |  |                                  |                  |
|---|--|--|----------------------------------|------------------|
|   | Tempo massimo  | Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard |                                  |                  |
|   |  | Fino alla classe G6                                    | Dalla classe G10 alla classe G25 | Dalla classe G40 |
| Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici   | 15 gg lavorativi   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi  | 30 gg lavorativi   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Esecuzione di lavori semplici   | 10 gg lavorativi   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Attivazione della fornitura   | 10 gg lavorativi   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale  | 5 gg lavorativi  | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità   | 2 gg feriali   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità | 2 gg feriali   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Verifica gruppo di misura su richiesta del cliente finale   | 20 gg lavorativi   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Sostituzione del gruppo di misura guasto  | 5 gg lavorativi  | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale   | 10 gg lavorativi   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Ripristino del valore conforme della pressione di fornitura   | 1 giorno solare  | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)                      | <b>2 ore</b>   | 35,00  | 70,00                            | 140,00           |
| Raccolta misura in caso di misuratore accessibile   | Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG | 35,00  | 35,00                            | 35,00            |
| Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura                | 10 gg lavorativi   | 24,00  | 24,00                            | 24,00            |
| Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici non acquisibili con lettura del gruppo di misura            | 15 gg lavorativi   | 24,00  | 24,00                            | 24,00            |

Gli indennizzi automatici base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità, sono crescenti 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, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) 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;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

#### **Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale**

| Livelli generali di qualità commerciale   | Clienti finali in bassa pressione |                                |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|
|   | Tempo massimo                     | Percentuale minima di rispetto |
| Esecuzione di lavori complessi  | 60 gg lavorativi                  | 90%                            |
| Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione | 30 gg lavorativi                  | 95%                            |
| Appuntamenti fissati con il cliente finale  | 1 giorno lavorativo               | 90%                            |