



Standard di qualità del servizio di vendita del gas e dell'energia elettrica

Gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita del gas e dell'energia elettrica di cui alla delibera dell' AEEG ARG/com n° 164/08 e s.m.i. dell'AEEG adottati da Alegas Srl sono i seguenti:

Standard Specifici di qualità Art.14.1

Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti e motivati	40 gg solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari

Standard generali di qualità Art.14.2

Indicatore	Standard
Percentuale minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95 %
Percentuale minima di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (non doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	95 %

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

Indennizzi Automatici

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati Alegas Srl corrisponde ai Clienti un indennizzo automatico come previsto dalla Delib. ARG/com n.164/08 (e succ. mod. e integr.) dell'AEEG. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dalla normativa vigente.

Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	<i>Prestazioni eseguite oltre 90 gg ma entro 180 gg</i>	<i>Prestazioni eseguite oltre 180 gg ma entro 270 gg</i>	<i>Prestazioni eseguite oltre 270 gg</i>
	euro 20	euro 40	euro 60
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	<i>Prestazioni eseguite oltre 20 gg ma entro 40 gg</i>	<i>Prestazioni eseguite oltre 40 gg ma entro 60 gg</i>	<i>Prestazioni eseguite oltre 60 gg</i>
	euro 20	euro 40	euro 60
Mancato rispetto del tempo di risposta ai reclami scritti	<i>Prestazioni eseguite oltre 40 gg ma entro 80 gg</i>	<i>Prestazioni eseguite oltre 80 gg ma entro 120 gg</i>	<i>Prestazioni eseguite oltre 120 gg</i>
	euro 20	euro 40	euro 60

Indennizzi Automatici Condotta Commerciale (come previsto dalla Delibera 104/10)

Mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture indicata nel contratto	euro 20
<i>Variazioni di contratto eseguite unilateralmente :</i>	
Mancato rispetto del tempo di preavviso (non inferiore a 3 mesi)	euro 30
Comunicazione congiuntamente alla fattura (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	euro 30

STANDARD MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE Distribuzione gas (per clienti in regime di mercato tutelato)

Gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di distribuzione del gas di cui alla delibera dell' AEEG n° 120/08 e s.m.i. dell' AEEG sono i seguenti :

Standard Specifici di qualità Art.47.2

Indicatore	Gruppo di misura fino alla classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di esecuzione preventivi per lavori semplici Tempo massimo di esecuzione preventivi per lavori complessi	15 gg. Lavorativi 40 gg. Lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici Tempo massimo di attivazione fornitura Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	10 gg. Lavorativi 10 gg. Lavorativi 5 gg. Lavorativi	15 gg. Lavorativi 15 gg. Lavorativi 7 gg. Lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente Finale	10 gg. Lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati con Clienti Finali	2 ore	
Tempo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di gruppo di misura	10 gg. Lavorativi	
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici	15 gg. Lavorativi	

Livelli generali Art.48.1 (percentuale minima)

Richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. lavorativi	85%
Esiti verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi	90%
Gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. Lavorativi dalla data di comunicazione del venditore del resoconto di verifica	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 gg. lavorativi	90%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

Indennizzi Automatici Art.20

Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	euro 30
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi		
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	euro 60
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura		
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente		
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		
Mancato rispetto del tempo di verifica della pressione di fornitura	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40	euro 120
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati		
Mancata messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	Tutti i Clienti finali con qualsiasi gruppo di misura	euro 20
Mancata messa a disposizione di altri dati tecnici		