

## ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE

### - Clienti finali gas in servizio di tutela alimentati in bassa pressione -

#### Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2018 nella fornitura di Clienti Gas

Con la delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. l'Autorità ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali gas:

- **Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita gas in servizio di tutela di A2A Energia SpA:**

INDICATORE	STANDARD 2019	Tempi medi di A2A Energia (*)
<b>Clienti finali bassa pressione</b>		
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	33,34 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	29 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	-

(\*) dati riferiti all'anno solare 2018

- **Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita gas in servizio di tutela di A2A Energia SpA:**

INDICATORE	STANDARD 2019		% rispetto del livello effettivo di A2A Energia (*)
<b>Clienti finali bassa pressione</b>			
Risposta a richieste scritte di informazioni	95%	Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	99,96%

(\*) dati riferiti all'anno solare 2018

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 25,00
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 50,00
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico,
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i. prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	Euro 20,00