

Gentile Cliente, come da delibera ARG/gas 164/08 (TIQV allegato A), la SO.L.G.A.S. S.r.l. è tenuta a comunicare ai propri clienti sia i livelli di qualità commerciale da rispettare, che gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi. Di seguito sono riportate le indicazioni dei nostri risultati relative all'anno 2015.

<b>Livelli Specifici di qualità</b> Tipo di prestazione	<b>Tempo massimo</b>	<b>Grado di rispetto degli standard anno 2015</b>	<b>Numero di casi ricevuti</b>	<b>Non rispettati</b>	<b>Tempo effettivo medio di risposta</b>	<b>Importo indennizzo corrisposto</b>
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100 %	0	0	-	0
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100 %	0	0	-	0
Tempo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del Venditore	40 giorni solari	100 %	5	0	13,20	0
Tempo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al Distributore	40 giorni solari	100 %	0	0	-	0

<b>Livelli Generali di qualità</b> Tipo di prestazione	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto degli standard anno 2015</b>	<b>Numero di casi ricevuti</b>	<b>Non rispettati</b>	<b>Tempo effettivo medio di risposta</b>
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100 %	0	0	-
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100 %	377	0	1,63

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di SO.L.G.A.S. Srl per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a **€ 20,00** se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a **€ 40,00** se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a **€ 60,00** se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

**STANDARD MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS**

Il servizio di distribuzione del gas è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico che, con i suoi provvedimenti, definisce i livelli di qualità e le modalità tecniche e commerciali dell'erogazione del servizio. Le delibere n. 120/08, n. 574/2013/R/Gas dell'AEEGSI impongono alle Società di Distribuzione livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato ai clienti finali allacciati alla rete di distribuzione e alimentati in bassa pressione, prevedendo l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità. Di seguito vengono riportati gli standard di qualità commerciale per il servizio di distribuzione del gas definiti dall'AEEGSI.

**Tabella E - Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione**

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45	2 giorni feriali
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	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 54)	2 ore
Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

**Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione**

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%

**INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

Come stabilito dalla Delibera n. 574/2013/R/Gas sono previsti degli indennizzi automatici, a favore del cliente finale, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Tabella E. Comunque la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno subito.

**Tabella L - Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità**

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 41	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del 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	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 54)	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Euro 35,00	Euro 35,00	Euro 35,00