

Livelli di qualità commerciale per il servizio di vendita (comunicazione ai sensi dell'Art. 40 del TIQV)

Per tutti i clienti del servizio gas alimentati in bassa pressione e tutti i clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione o in media tensione, sono stabiliti indicatori e livelli di qualità del servizio, in conformità a quanto stabilito dal "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV) emanato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Livelli specifici (Il mancato rispetto dei livelli specifici dal parte dell'Esercente il servizio comporta la corresponsione automatica di un indennizzo).

	Tempo massimo	Indennizzo previsto
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	20 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	20 euro
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 euro

Livelli generali

	Tempo massimo	Percentuale minima
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	95%
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari	95%

Dati effettivi di SGR servizi S.p.A. per l'anno 2010: Servizi Gas ed Energia Elettrica (tutti i clienti).

Indicatore (livelli specifici)	N. di casi	Non rispettati	Tempo medio effettivo	Importo indennizzi corrisposti
Rettifica di doppia fatturazione: <i>livello specifico: 20 giorni solari</i>	0	0	-	0
Rettifica di fatturazione livello: <i>specifico: 90 giorni solari</i>	0	0	-	0
Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore: <i>livello specifico: 40 giorni solari</i>	68	0	7,70	0
Risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore: <i>livello specifico: 40 giorni solari</i>	4	0	12,75	0

Indicatore (livelli specifici)	N. di casi	Non rispettati	Tempo medio effettivo	Percentuale effettiva
Risposte a richieste scritte di informazione <i>livello specifico: 30 giorni solari nel 95% dei casi</i>	20	0	1,86	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione <i>livello specifico: 40 giorni solari nel 95% dei casi</i>	0	0	-	N/A

Tabelle per i soli clienti del servizio gas, servizio di tutela (mentre per il servizio elettrico non abbiamo clienti in regime di tutela), in base al secondo comma dell'articolo 40.

Livelli di qualità commerciale per il servizio di distribuzione gas (comunicazione ai sensi dell'Art. 40 del TIQV)

Indicatore	Livello specifico		Indennizzo previsto		
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40	Gruppo di misura fino alla classe G6	Gruppo di misura dalla classe G10 fino alla classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Preventivazione, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi		euro 30	euro 60	euro 120
Preventivazione, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi		euro 30	euro 60	euro 120
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	euro 30	euro 60	euro 120
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	euro 30	euro 60	euro 120
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	euro 30	euro 60	euro 120
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali		euro 30	euro 60	euro 120
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi		euro 30	euro 60	euro 120
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore		euro 30	euro 60	euro 120
Raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	In base ad Art. 14 TIVG (dipende da fascia di consumo)		euro 30		

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90 %
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	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 20 giorni lavorativi	90%