

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI COMPETENZA DEL SERVIZIO DI VENDITA GAS NATURALE



SEI Energia S.r.l., con riferimento al TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV), informa dei vigenti livelli specifici e generali di qualità commerciale dei **SERVIZI DI VENDITA** definiti a tutela del cliente finale nell'esecuzione delle prestazioni di propria competenza.

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Casi di indennizzo automatico: In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tab.1, fatti salvi i casi legati a cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale o a terzi, il venditore corrisponde al cliente finale, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 euro. L'indennizzo automatico base è crescente 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. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica fatturazione o di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Ulteriori informazioni sul sito internet dell'Autorità.

COMUNICAZIONE LIVELLI DI QUALITÀ RAGGIUNTI DA SEI ENERGIA NELL'ANNO 2017

I livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza di SEI Energia S.r.l. e gli indennizzi automatici previsti in caso di infrazione, definiti ai sensi della normativa in vigore, sono riportati nelle clausole del contratto e sono inoltre consultabili all'apposita sezione del sito internet di SEI Energia nonché sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Nel 2017, i livelli specifici e generali di qualità commerciale raggiunti da SEI Energia S.r.l. rispetto alle disposizioni contenute nel TIQV inerenti il **SERVIZIO DI VENDITA GAS**, per tutti i casi di richiesta ricevuti, secondo la classificazione prevista, in base alla tipologia di cliente finale specificata, sono stati i seguenti:

- ✓ risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (art. 4 - livello specifico: 40gg solari):
 - ⦿ **tempo effettivo medio di risposta: 22 giorni** (per clienti in servizio di tutela con fornitura in bassa pressione);
 - ⦿ **tempo effettivo medio di risposta: 25 giorni** (per clienti mercato libero con fornitura in bassa pressione);
 - ⦿ **tempo effettivo medio di risposta: 7 giorni** (per clienti multisito gas con fornitura in bassa pressione);
- ✓ risposte a richieste scritte di informazioni (art. 7 - livello specifico: 30gg solari nel 95% dei casi):
 - ⦿ **% di rispetto del livello effettivo: 100% dei casi;** tempo effettivo medio di risposta:
 - **tempo effettivo medio di risposta: 30 giorni** (per clienti mercato libero con fornitura in bassa pressione);
 - **tempo effettivo medio di risposta: 14 giorni** (per clienti in servizio di tutela con fornitura in bassa pressione);

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

Con riferimento al TESTO UNICO DELLE DISPOSIZIONI DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ E DELLE TARIFFE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS, PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2014-2019 (RQDG), approvato con Delibera ARERA 574/2013/R/gas, i livelli di qualità commerciale sono i seguenti:

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'art. 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione 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'art. 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
Tempo di raccolta della misura in caso di 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%

Tabella H - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52	90%

Casi di indennizzo automatico In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile. Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella seguente tabella L, e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, 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 a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. In deroga a quanto ora indicato, in caso di mancato rispetto del livello di qualità definito nella tabella E, ultima riga, è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro. Ulteriori indennizzi automatici (con valore base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente) sono previsti relativamente ai Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al tempo di messa a disposizione al Venditore di dati tecnici da parte del Distributore, rif. Art. 56 bis del TUDG.



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

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla cl.G10 alla G25	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; Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi; Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41; Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43; Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44; Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45; 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; Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46; Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47; Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48; Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49; 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

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente punto qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti in tab. E sia riconducibile ad una delle cause seguenti: a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi; b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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. L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui alla tab. L, qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta. Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui all' art. 54 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità. Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.