

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale Ascopiave Energie S.p.A.

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita del gas naturale in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Ascopiave Energie S.p.A.** relativo all'**anno 2018**.

Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione | Tempo massimo esecuzione prestazione | Numero richieste prestazione | Prestazioni eseguite entro standard | Prestazioni eseguite fuori standard | Grado di rispetto 2018 | Tempo medio 2018 (gg solari) |
|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | 258 | 256 | 2 | 99,2% | 11,20 |
| Rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | 5 | 5 | 0 | 100% | 32,6 |
| Rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - | - | - |

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 6 mesi ovvero 8 mesi per i clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

Livelli generali di qualità commerciale

| Tipo prestazione | Percentuale minima | Numero richieste prestazione | Prestazioni eseguite entro standard | Prestazioni eseguite fuori standard | Grado di rispetto 2018 |
|--|--------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 83 | 81 | 2 | 97,5% |