

QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI GAS NATURALE (RIF. DELIBERE AEEG N° 164/08 E 199/08)

Dal momento che l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, istituzione preposta alla regolazione del settore gas metano, nell'ambito delle disposizioni emanate ai fini della tutela del cliente finale, ha anche stabilito i requisiti base del livello di qualità commerciale del servizio di vendita del gas ai clienti finali, per quanto Acea Pinerolese Energia si presti per operare in conformità a detti requisiti, si è considerato importante rendervi pubblica diffusione nell'ambito dei riferimenti normativi di interesse per i clienti, ai fini dei principi di trasparenza e correttezza professionale che guidano la politica commerciale e di relazione con la clientela della nostra Società.

Ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e s.m.i., sono previsti una serie di standard di qualità commerciale del servizio di vendita del gas ai clienti finali, in particolare:

o **Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione:**

Stabilendo per ciascuna delle tre casistiche modalità procedurali e tempistiche massime di gestione, configurandole come standard specifici e standard generali di qualità:

o Standard specifici di qualità:

- tempo di risposta a reclami scritti: massimo 40 gg solari
- tempo di rettifica di fatturazione (per quanto applicabile ai sensi del TIQV):
 - massimo 90 gg solari per fatturazione standard
 - massimo 20 gg solari per casi di doppia fatturazione (fatturazione non dovuta, per passaggio del Cliente finale ad altro Fornitore e periodo fatturato di competenza del Fornitore terzo)

o Standard generali di qualità:

- tempo di risposta a richieste scritte di informazioni: massimo 30 gg solari nel 95% dei casi
- tempo di risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione (per quanto applicabile ai sensi del TIQV): massimo 40 gg solari nel 95% dei casi

e prevedendo, limitatamente agli standard specifici di qualità, eventuali indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di mancato rispetto del livello minimo dello standard.

o **Qualità dei servizi telefonici:**

Stabilendo i seguenti standard generali di qualità:

- o livello di accessibilità al servizio (accessibilità delle linee telefoniche): maggiore o uguale al 90%;
- o livello di servizio (gestione delle chiamate per cui è richiesto di parlare con un operatore rispetto al numero di chiamate in ingresso per cui è richiesto di parlare con un operatore): maggiore o uguale all'80%;
- o tempo medio di attesa (attesa in coda delle chiamate per cui è richiesto di parlare con un operatore): inferiore o uguale a 4 minuti.

e prevedendo, per ciascuno standard, la rilevazione dei valori su base mensile e i parametri di conformità agli standard su base semestrale, determinando, in caso di grave violazione, il presupposto per l'apertura di procedimenti sanzionatori a carico del Venditore.

Con riferimento agli standard di qualità sopra citati, ai fini della rintracciabilità di tutte le operazioni/ricieste gestite da parte del Venditore, nonché della possibilità di verifica ed accertamento da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, sempre ai sensi del TIQV, sono previsti a carico del Fornitore tutta una serie di obblighi di adeguata registrazione, nell'ambito dei propri sistemi informatici ed archivi, e – in funzione delle disposizioni emanate - di comunicazione periodica dei dati consuntivati all'Autorità, che può sempre intervenire in caso di eventuale non conformità o comunque, in qualsiasi momento, per attività di controllo rientranti nelle funzioni dell'Autorità stessa.

Nei *Servizi On Line* (Sezione **Servizio Clienti**) sono riportati i corrispondenti dettagli operativi relativamente all'applicazione della normativa citata nell'ambito del rapporto di fornitura con la nostra Società.

In ogni caso, al cliente finale, sempre in conformità a quanto previsto dal TIQV, viene fornita adeguata informazione in merito agli standard di qualità e alla consuntivazione periodica dei livelli raggiunti, nell'ambito dei prospetti di comunicazione pubblicati nei documenti di fatturazione.

La consuntivazione periodica dei dati relativi al rispetto dei requisiti di qualità, nell'ottica della trasparenza che guida la politica commerciale e di relazione con la clientela della nostra Società, viene altresì pubblicata sul sito internet (Sezione **Servizio Clienti**).