gelsia
GRUPPO a2a

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE

Ai sensi dell'art.37 dell'Allegato A alla deliberazione di ARERA 413/2016/R/com del 21.07.2016 (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) e s.m.i., si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di 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 GELSIA Srl relativo al periodo 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2020

Clienti BP

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 2020	Tempo medio 2020 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	273	271	2	99,26	7,31
Rettifica di fatturazione B	60 giorni solari	64	63	1	98,43	33,37
Rettifica di fatturazione Q	90 giorni solari	13	13		100%	33,46
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	9	9		100%	12,22

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2020
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	13	13		100%

Clienti BP USI DIVERSI

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 2020	Tempo medio 2020 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	39	39		100%	4,43
Rettifica di fatturazione B	60 giorni solari	10	10		100%	24,60
Rettifica di fatturazione Q	90 giorni solari				100%	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari				100%	

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2020
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	3	3		100%

Clienti BP CONDOMINI

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 2020	Tempo medio 2020 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	7	7		100%	4,71
Rettifica di fatturazione B	60 giorni solari				100%	
Rettifica di fatturazione Q	90 giorni solari				100%	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari				100%	

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2020
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%				100%

Clienti BP Multisito

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 2020	Tempo medio 2020 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	1	1		100%	1,00
Rettifica di fatturazione B	60 giorni solari	1	1		100%	7,00
Rettifica di fatturazione Q	90 giorni solari				100%	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari				100%	

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2020
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%				

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2020
Appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	6470	6416	54	99,16%

Risposta motivata a reclami scritti: il Fornitore è tenuto a formulare risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

Rettifica di fatturazione: a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa ad una fattura già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, – ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari per utenze bimestrali e 90 giorni solari per quelle quadrimestrali.

Rettifica di doppia fatturazione: le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del cliente di un indennizzo automatico base (25 euro), crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:
- oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Casi di esenzione dall'indennizzo: il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (in tal caso GAS), il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna di gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.