

Livelli minimi di qualità commerciale adottati da AIM Energy (valevoli da luglio 2009)

SERVIZIO VENDITA GAS NATURALE

Tabella A – Livelli Specifici di qualità commerciale del servizio di vendita

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 B – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, la Società di Vendita, come previsto dalla Delibera ARG/gas n.164/08, corrisponde al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 8 mesi dal ricevimento del reclamo da parte della Società di Vendita), un indennizzo automatico base pari a 20,00 euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

Riconoscimento degli indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per prestazioni di competenza della Società di Distribuzione e quelli conseguenti alla violazione delle clausole contrattuali da parte della Società di Vendita vengono corrisposti al Cliente:

- dalla Società di Distribuzione, tramite rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione, se la prestazione è stata richiesta dal Cliente direttamente alla Società di distribuzione;
- dalla Società di Vendita, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla violazione della clausola contrattuale o dalla data di ricevimento dell'importo da parte della Società di Distribuzione, se la prestazione è stata richiesta a quest'ultima, da parte della Società di Vendita, per conto del Cliente. La Società di Distribuzione, da parte sua, deve corrispondere l'indennizzo alla Società di Vendita entro 60 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione.

Se l'indennizzo viene riconosciuto oltre i limiti temporali previsti, viene corrisposto in misura doppia (fino a 180 giorni di ritardo) o quintupla (oltre 180 giorni di ritardo). Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per prestazioni di competenza della Società di Vendita, vengono corrisposti al Cliente dalla Società di Vendita, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta, comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di fatturazione o di doppia fatturazione.