

# Comunicazione alla clientela

## Livelli di qualità commerciale del servizio vendita gas naturale

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita gas devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa pressione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte di A.F. Energia nell'anno 2019.

### ANNO 2019

#### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Prevista	Effettiva
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	95%

#### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 30 gg solari)	3	3	0	13
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 60 gg solari oppure 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	1	1	0	41
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

#### ANNO 2019 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

#### ANNO 2019 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 gg solari oppure 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00

- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00

- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00