

Ai sensi dell'art. 40.1 della Delibera AEEG ARG/com 164/08 provvediamo a comunicare gli Standard Specifici e Generali di Qualità Commerciale del servizio di vendita, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli Standard Specifici e il grado di rispetto raggiunto da GDF SUEZ Energie nel 2015.

TIPOLOGIA CLIENTE: MULTISITO

Tabella 1 – Standard Specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o gas naturale

Indicatore	Standard Specifico	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dello standard specifico	Grado di rispetto (%)	Tempo medio (giorni)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	euro 20,00	75%	23
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	euro 20,00	ND	ND
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	euro 20,00	ND	ND

Tabella 2 – Standard Generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o gas naturale

Indicatore	Standard Generale	Grado di rispetto (%)	Tempo medio (giorni)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	18
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	ND	ND

Tabella 3 - Livelli Specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici da parte del distributore

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dello standard specifico	
		Settore Elettrico	Settore Gas
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	euro 20,00	euro 24,00
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	euro 20,00	euro 24,00

Nota: gli indennizzi automatici base di cui alle precedenti tabelle sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Ai sensi della **Delibera 67/2013/R/com**, provvediamo a comunicare gli standard e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto delle tempistiche per la sospensione della fornitura in seguito a costituzione in mora.

Tab. 4 – Scadenza della messa in mora ed indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche per la sospensione della fornitura

Indicatore	Tempistiche e scadenza per la costituzione in mora	Indennizzi automatici base per mancato rispetto degli standard
		Sospensione fornitura o riduzione di potenza con mancato rispetto delle tempistiche
Scadenza dalla data di invio raccomandata costituzione messa in mora (tracciabilità)	15 gg. solari	Euro 20,00
Scadenza dalla data di emissione raccomandata costituzione messa in mora (non tracciabilità)	20 gg. solari	
Termine entro cui l'esercente la vendita può presentare richiesta di sospensione della fornitura	Almeno 3 gg lavorativi decorrenti dalla scadenza dei tempi di invio/emissione	

Indicatore	Indennizzi automatici base per mancato rispetto degli standard
	Sospensione della fornitura o riduzione di potenza con mancato invio della comunicazione messa in mora
Mancato invio della comunicazione messa in mora	Euro 30,00