



AMG GAS

AMG GAS s.r.l.
 SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A. –
 PIAZZA V. TUMMINELLO 4 90123 PALERMO
 C.C.I.A.A. Palermo e Partita I.V.A. 05044850823
 R.E.A. Palermo n.231830



INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI AMG

Standard di qualità definiti dalla Delibera AEEG 164/08 valida dal 1 luglio 2009

INDICATORE	STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE	90 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 5 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%

Livelli di qualità specifici definiti dalla delibera ARG/com 164/08 e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici e livelli raggiunti da AMG nel secondo semestre 2012

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO DEFINITO DALLA DELIBERA ARG/COM 164/08 e smi (giorni)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40
INDICATORE	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO ALLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	20
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	20
INDICATORE	INDENNIZZO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	40
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	40
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40
INDICATORE	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	60
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	60

INDICATORE	NUMERO DI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	0
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	0
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	3
INDICATORE	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE (Euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	0
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	0
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	60
INDICATORE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	9,6

RETTIFICA FATTURAZIONE	45,3
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	18,2

Livelli di qualità generale definiti dalla delibera ARG/com 164/08 e livelli raggiunti da AMG nel secondo semestre 2012

INDICATORE	LIVELLO generale DEFINITO DALLA DELIBERA 164/08 e smi (giorni)
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 5 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%
	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO NEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO
INDICATORE	
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	98,8
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 5 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	96,3
	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
INDICATORE	
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	12,2
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 5 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	21,4