



AMG GAS

AMG GAS s.r.l. – PALERMO

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.
Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo P.IVA 05044850823 – C.C.I.A.A. N.05044850823 – R.E.A. PALERMO N.231830

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI AMG GAS SRL INDENNIZZI AUTOMATICI

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita definiti dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Indennizzi automatici dovuti per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

Tempi di esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale	Indennizzo
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard specifico di qualità commerciale, ma entro un tempo doppio dello standard.	€. 25,00
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard specifico di qualità commerciale, ma entro un tempo triplo dello standard.	€. 50,00
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard specifico di qualità commerciale.	€. 75,00

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di AMG GAS S.R.L. del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione ovvero entro 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici.
- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 dell'Allegato A alla Del. 656/2015/R/ee (TIQE);
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le 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, il codice POD o PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Livelli specifici e generali di qualità commerciale raggiunti da AMG GAS SRL nell'anno 2019

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40,8	353	86	75,64%	86	3775
Tempo massimo di rettifica fatturazione	68,9	23	4	82,61%	4	200
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	75%

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	32,4	12	4	66,67%	4	125
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	75%



AMG GAS

AMG GAS s.r.l. – PALERMO

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.

Piazza V. Tumminello 4 90123 Palermo P.IVA 05044850823 – C.C.I.A.A. N.05044850823 – R.E.A. PALERMO N.231830



Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione attività di servizio pubblico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	37,0	1	1	0,00%	1	25
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per i clienti finali Gas in Bassa Pressione attività di servizio pubblico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	---

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione usi diversi (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	39,4	11	4	63,64%	4	150
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione usi diversi (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	0%

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Tutela)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	44,7	197	56	71,57%	56	2800
Tempo massimo di rettifica fatturazione	57,7	20	3	85,00%	3	175
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per per i clienti finali Gas in Bassa Pressione uso domestico (Tutela)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Tutela)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	41,0	3	1	66,67%	1	50
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per per i clienti finali Gas in Bassa Pressione condominio uso domestico (Tutela)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	---

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	29,0	100	33	67,00%	19	675
Tempo massimo di rettifica fatturazione	38,4	7	1	85,71%	1	50
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	---

Anno 2019 - Livelli di qualità specifici per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso non domestico (Libero)

Indicatore	Tempo medio gg	N. Richieste	Fuori Standard	% Rispetto	N. Indennizzi	Importo indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	55,2	11	3	72,73%	2	150
Tempo massimo di rettifica fatturazione	---	0	0	---	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	---	0	0	---	0	0

Anno 2019 - Livelli di qualità generale per per i clienti finali Energia Elettrica in Bassa Tensione uso non domestico (Libero)

Indicatore	Standard generale	Risultato anno 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	---

Indennizzi automatici per i ritardi di emissione delle fatture

Ciascuna fattura deve essere emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre tale termine, l'AMG GAS S.R.L. riconosce al cliente finale, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico come di seguito calcolato:

- a) **Ritardo fino a 45 giorni solari:** €. 6,00 nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari maggiorato di €. 2,00 ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di €. 20,00.
- b) **Ritardo da 45 a 90 giorni solari:** €. 40,00
- c) **Ritardo superiore a 90 giorni solari:** €. 60,00

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici.
- d) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;

Indennizzi automatici per i ritardi nell'emissione della fattura di chiusura

Al fine di recapitare la fattura di chiusura entro sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, la relativa emissione deve avvenire non oltre:

- a) il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, per le fatture emesse in formato elettronico;
- b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a).

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini sopra indicati, l'AMG GAS S.R.L. riconosce al cliente finale, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico come di seguito calcolato:

- a) €. 4,00 nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura;
- b) €. 4,00 più €. 2,00 per ogni 10 giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di €. 22,00 per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici.
- d) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei tempi e delle modalità di costituzione in mora del cliente finale

L'AMG GAS S.R.L. è tenuta a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) €. 30,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- a) €. 20,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante alternativamente:
 - 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - 2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
 - 3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Indennizzi automatici per la violazione di standard specifici di qualità di competenza della società di Distribuzione

Nel caso di violazione di standard specifici di qualità di competenza della società di Distribuzione, l'AMG GAS S.R.L. è tenuta ad accreditare al cliente che gli ha chiesto la prestazione, per la quale la società di Distribuzione non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dalla medesima società, attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile ovvero mediante rimessa diretta.