



AMG GAS

SERVIZIO

STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE DEL

1. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

L'AMG in coerenza alla delibera n.168/04 "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas" dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, garantisce l'esecuzione delle prestazioni richieste dal cliente finale entro i tempi massimi previsti dalla suddetta delibera.

Di seguito sono riportate le tabelle relative ai livelli specifici e generali di qualità previste dall'Autorità e la tabella relativa agli indennizzi automatici che l'AMG corrisponderà, in caso di mancato rispetto del relativo livello specifico, al cliente finale.

– Tabella livelli specifici di qualità di qualità commerciale

Indicatori del servizio di distribuzione	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 36 della del. n.168/04, per l'esecuzione di lavori semplici,	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 36 della del. n.168/04, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 37 della del. n.168/04.	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39 della del. n.168/04	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui di all'Articolo 40 della del. n.168/04	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41 della del. n.168/04	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47 della del. n.168/04	2 ore	2 ore
Indicatore del servizio di vendita	Clienti finali con gruppo di	Clienti finali con gruppo di

	misura fino alla classe G25	misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 42 della del. n.168/04	90 giorni solari	60 giorni solari

– **Tabella livelli generali di qualità commerciale**

Indicatori del servizio di distribuzione	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi, di cui all'articolo 38 della del. n.168/04	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi, di cui all'articolo 43 della del. n.168/04	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi, di cui all'articolo 45 della del. n.168/04	90%
Indicatore del servizio di vendita	
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi, di cui all'articolo 45 della del. n.168/04	85%

Come già anticipato, il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale comporta, da parte dell'AMG, la corresponsione di un indennizzo automatico con le modalità previste dalla delibera 168/2004 "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas".

– **Tabella indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale**

Indicatori	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, di cui all'articolo 36 della del. n.168/04	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'articolo 37 della del. n.168/04	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'articolo 39 della del. n.168/04	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 40 della del. n.168/04	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00

all'articolo 41 della del. n.168/04			
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati, di cui all'articolo 47 della del. n.168/04	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 42 della del. n.168/04	€ 30.00	€ 60.00	€ 120.00

2. LETTURE E FATTURAZIONE

Rilevazione consumi:

i consumi vengono rilevati sulla base della lettura dei contatori, effettuata di norma ogni sei mesi (utenza domestica, utenza altri usi).

Per le utenze con consumi fino a 5.000 mc/anno, industriali e artigianali la lettura avviene a cadenza bimestrale.

Per le utenze con consumi oltre 5.000 mc/anno industriali e artigianali la lettura avviene a cadenza mensile.

Per le "centrali termiche" la lettura avviene a cadenza mensile, nell'arco dei 4 mesi dell'anno termico (che va dal 1° dicembre al 31 marzo).

Il cliente può in ogni caso trasmettere la lettura del proprio contatore secondo le modalità specificate nella propria bolletta di fornitura.

Emissioni fatture:

la fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli organi di informazione preposti.

Per le utenze a lettura semestrale vengono emesse, nell'arco dell'anno, sei fatture bimestrali, di cui quattro stimando i consumi (sulla base dei valori riscontrati nello stesso periodo dell'anno precedente) e due a conguaglio (a seguito della lettura del contatore). Il cliente in ogni caso può trasmettere, tramite il servizio gastel, le proprie letture del contatore per fare emettere sempre fatture e consumo reale.

Per le utenze a lettura bimestrale vengono emesse, nell'arco dell'anno, 6 fatture a consumo reale.

Per le utenze a lettura mensile viene emessa ogni mese una fattura a consumo reale.

Per le centrali termiche (riscaldamento centralizzato a metano) vengono emesse, nell'arco dei 4 mesi dell'anno termico, 4 fatture mensili relative al consumo reale.

3. TUTELA DEL CLIENTE

Qualsiasi richiesta d'informazioni o reclamo può essere fatta mettendosi in contatto con il numero verde 800 773399, recandosi personalmente presso uno dei nostri Punti Cliente, inviando una e – mail all'indirizzo di posta elettronica **infoamggas@amg.pa.it**, inviando una nota scritta ad AMG Gas via A. Gravina 2/e 90149 Palermo, inviando un fax allo 091 7435206 oppure utilizzando l'apposito modulo reclami che Vi è stato consegnato con il contratto di fornitura e che è comunque disponibile presso i nostri Punti Cliente.

I reclami, in particolare, saranno gestiti secondo la Norma UNI 10600:2001 e le delibere n.168/04 e n.229/01 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

AMG Gas risponderà per iscritto ai reclami ed alle richieste d'informazioni scritte entro il tempo massimo di 20 (venti) giorni lavorativi.

4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'Azienda effettua periodicamente rilevazioni a campione a mezzo questionari e interviste telefoniche e/o personali, presso i propri clienti, al fine di conoscere il livello di gradimento dei servizi resi all'utenza e per apportare gli eventuali opportuni correttivi.