

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI COMPETENZA DEL VENDITORE GAS

Standard di qualità definiti dalla Delibera AEEG ARG/com 164/08 e ARG/gas 120/08 e s.m.i.

Standard specifici e livelli effettivi raggiunti da AEMME Linea Energie S.p.a. nell'anno 2010

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO (giorni solari)	TEMPO MEDIO EFFETTIVO AEMME Linea Energie (giorni solari)	% RISPETTO DELLO STANDARD	N. CASI DI INDENNIZZO 2010
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40	30,5	82%	27
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE*	90	n.n.	n.n.	0
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE*	20	n.n.	n.n.	0

* Nessun caso di rettifica fatturazione e rettifica doppia fatturazione pervenuto nel 2010

Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per causa venditore

INDICATORE	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO ALLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO DOPPIO MA ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	20	40	60
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE	20	40	60
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20	40	60

Standard generali e livelli effettivi raggiunti da AEMME Linea Energie S.p.a. nell'anno 2010

INDICATORE	STANDARD GENERALE (%)	TEMPO MEDIO EFFETTIVO AEMME Linea Energie (giorni solari)	% RISPETTO DELLO STANDARD
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	4,1	100%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%	xxx	xxx
PERCENTUALE MINIMA DI APPUNTAMENTI FISSATI CON IL CLIENTE FINALE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 1 GIORNO LAVORATIVO**	90%	n.n.	n.n.

** In vigore dall'1 luglio 2011