

Asilo



COMUNE DI ACI SANT'ANTONIO
PROVINCIA DI CATANIA
SERVIZI SOCIALI

DETERMINAZIONE DEL REGISTRO GENERALE N° 17 DEL 04 FEB. 2013

DETERMINAZIONE SETTORE 2° N° 69 DEL 31-1-2013

Oggetto: Liquidazione fornitura gas -metano presso l'Asilo Nido Comunale di via A.Moro n°21
Periodo : 14/11/2012 al 11/01/2013.

Ditta : Gas Natural Vendita Italia SPA - sede operativa Palermo

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Vista la bolletta n° FE13361000043636 del 11/01/2013 di euro 35,03 inerente l'utenza Asilo Nido Comunale- cod. contratto 104344, riferita ai consumi relativi al periodo dal 14/11/2012 al 11/01/2013 imposte comprese ;

Rilevato che ai sensi del vigente regolamento di contabilità ,necessita procedere al relativo impegno e liquidazione dovuti ai sensi degli artt. 163 e 184 del D.L.vo 267/2000 ;

Visto lo statuto comunale ed il vigente regolamento di contabilità:

DETERMINA

- 1) Liquidare la fattura n° FE13361000043636 del 11/01/2013 di € 35,03 della Ditta Gas Natural - Vendita Italia SPA sede Operativa Palermo, relativa all'utenza Asilo Nido Comunale di via A. Moro n°21 -periodo dal 14/11/2012 al 11/01/2013.
- 2) Impegnare della superiore spesa al cap.1680 del bilancio del c.a.
- 3) Effettuare il pagamento secondo le modalità indicate nella bolletta.

Responsabile del Procedimento
Maria Concetta Maugeri

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(dott.ssa Caterina Sapienza)

Pareri espressi ai sensi dell'art.49 D. Lgs 267/2000:

Parere di regolarità tecnica del Responsabile del settore

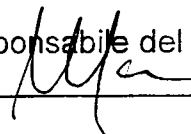
.....
Si attesta la regolarità tecnica e la correttezza dell'azione amministrativa del presente atto

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Dott. ssa Caterina Sapienza)

Il Servizio Finanziario

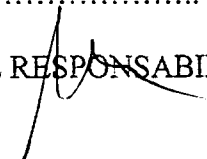
Parere di regolarità contabile del Responsabile economico finanziario (comporta il controllo costante e concomitante degli equilibri generali di bilancio)
Si attesta la regolarità contabile e la copertura finanziaria

Aci Sant'Antonio li, 04 FEB. 2013

Il Responsabile del Servizio


IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO a norma dell'art. 13 della L.R. 44 del 3.12.1991, ATTESTA la regolare copertura finanziaria:

al cap. 1680 s. 2013 denominato.....
Previsione iniziale Euro
Impegni precedenti Euro
DISPONIBILITA' Euro.....
IMPEGNO ALLA PRESENTE n. 131/2013 Euro 35,93
DISPONIBILITA' RESIDUA Euro.....

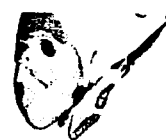
Data..... 04 FEB. 2013 IL RESPONSABILE


Il Servizio Finanziario

Visto il sopra riportato atto di liquidazione;
Riscontrata la regolarità della documentazione prodotta dalla ditta e della documentazione trasmessa dal responsabile del citato servizio;
Ritenuto di dover dar corso al relativo pagamento ai sensi degli artt. 184 e 185 del D.L.vo 267/2000;
Visto lo statuto comunale ed il vigente regolamento di contabilità;
AUTORIZZA L'EMISSIONE DEL MANDATO DI PAGAMENTO.

04 FEB. 2013

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

DATI DI FORNITURA:

Intestatario: AMM.NE COM.LE DI ACI SANT'ANTONIO
Indirizzo di fornitura: VIA ALDO MORO 21
95025 ACI SANT'ANTONIO CT
Cod. fisc./P.IVA: 00410340871
Data di attivazione della fornitura: 30/05/2006
Deposito cauzionale: 25,00 €
Tipologia di mercato: SERVIZIO DI TUTELA
Tipologia di contratto: Servizio Pubblico

Tipologia offerta:
Tipologia d'uso: riscaldamento individuale/centralizzato
Tipologia di contatore:
Fascia di consumo: fino a 500 mc/anno

Matricola contatore: 6405572386
PDR: 02330000184739
PDC: 34948300

Codice per domiciliazione postale/bancaria:
0075K4000000000239975



GNFE13361000043636

2314663-11867-6/A

COMUNE DI ACI SANT'ANTONIO
VIA REGINA MARGHERITA, 8
95025 ACI SANT'ANTONIO CT

BOLLETTA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

N. fattura: FE13361000043636 del 11/01/2013
Periodo dal 14/11/12 al 11/01/13

Scadenza	05/02/2013
Consumo	26 Smc
Totale Servizi di Vendita	€ 20,23
Totale Servizi di Rete	€ 8,98
Totale Imposte	€ 0,99
IVA 21% su imponibile di € 16,41	€ 3,45
IVA 10% su imponibile di € 13,79	€ 1,38

Totale da pagare entro il 05/02/2013

€ 35,03

COME COMUNICARE L'AUTOLETTURA

La prossima fattura sarà emessa con lettura stimata di 2.310 mc. Potrà comunicare l'autolettura dal 03/03/2013 al 12/03/2013 fornendo il codice cliente 289078 e il codice contratto 104344

800 178 767
gratuito da rete fissa

199 449 977
a pagamento da cellulare

GN Centro Gas Natural

www.gasnaturalvendita.com
sezione sportelloOnLine

SITUAZIONE PAGAMENTI BOLLETTE PRECEDENTI

Risultano insolute le seguenti fatture:

FE12361002014415 20,42 €
Totale fatture insolute: € 20,42

DETTAGLIO LETTURE E CONSUMI

Data lettura	Tipo lettura	Valore
11/01/2013	Stimata	2.264
13/11/2012	Stimata	2.238

Consumi	Unità di misura	Valore
Consumo Stimato	mc	26
Coefficiente C		0,989663
Cons.standard	Smc	25,731238
Arrot. precedente		0,604505
Consumo fatturato	Smc	26
Arrot. Attuale		0,335743
Fattore P	GJ/Smc	0,039769
Consumi accumulati		
Progressivo annuo		5
Consumo annuo		49

SERVIZIO CLIENTI

GN Centro Gas Natural Vendita più vicino
via Nuovalucello 154/H- San Gregorio di Catania
lun-ven 9.00/12.30- 15.30/19.00, sab 9.00/12.30

800-119444
gratuito da rete fissa
attivi da lunedì a domenica dalle 8.00 alle 22.00

199-125625
a pagamento da cellulare
attivi da lunedì a domenica dalle 8.00 alle 22.00

servizioclienti@gasnatural.com

PRONTO INTERVENTO

800-829344
gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.
Per segnalazione fughe di gas, irregolarità o interruzione della fornitura

COMUNICAZIONI E RECLAMI SCRITTI

Casella postale 134 - 75100 Matera Centro

COMUNE DI ACI SANT'ANTONIO

24 GEN. 2013

Prot. N.

1519

DETTAGLIO FATTURA

DESCRIZIONE	PERIODO	UNITÀ DI MISURA	PREZZI UNITARI	QUANTITÀ	TOTALE	IVA
TOTALE SERVIZI DI VENDITA					20,23	
Quota fissa						
Commercializzazione al dettaglio (QVD)	14/11/12 - 11/01/13	€/PDR/anno	55,40	0,161285	8,94	21
Quota energia						
Commercializzazione al dettaglio (QVD)	14/11/12 - 11/01/13	€/Smc	0,004800	26	0,12	10
Materia prima gas (CCI)	14/11/12 - 31/12/12	€/Smc	0,428185	21	8,99	10
	01/01/13 - 11/01/13	€/Smc	0,426830	5	2,13	10
Oneri aggiuntivi (QOA)	14/11/12 - 31/12/12	€/Smc	0,002119	21	0,04	10
	01/01/13 - 11/01/13	€/Smc	0,001402	5	0,01	10
TOTALE SERVIZI DI RETE					8,98	
Quota fissa						
	14/11/12 - 31/12/12	€/PDR/anno	45,91	0,131148	6,02	21
	01/01/13 - 11/01/13	€/PDR/anno	48,16	0,030137	1,45	21
Quota variabile						
Scaglione 1 da 0 a 120	14/11/12 - 31/12/12	€/Smc	0,015535	21	0,33	10
	01/01/13 - 11/01/13	€/Smc	0,019656	5	0,10	10
Stoccaggio strategico (QS)	14/11/12 - 31/12/12	€/Smc	0,010796	21	0,23	10
	01/01/13 - 11/01/13	€/Smc	0,013112	5	0,07	10
Servizio di trasporto su rete nazionale (QT)	14/11/12 - 31/12/12	€/Smc	0,030153	21	0,63	10
	01/01/13 - 11/01/13	€/Smc	0,029910	5	0,15	10
TOTALE IMPOSTE					0,99	
Imposta erariale di consumo da 0 a 120	14/11/12 - 11/01/13	€/Smc	0,038000	26	0,99	10
Totale netto IVA al 21%					16,41	
Totale netto IVA al 10%					13,79	
IVA al 21% su imponibile di euro 16,41					3,45	
IVA al 10% su imponibile di euro 13,79					1,38	
Totale fornitura di gas e imposte					35,03	
TOTALE BOLLETTA					35,03	

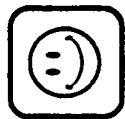
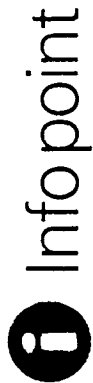
RIFERIMENTI CODICI IVA

- 10 = aliquota 10%
- 20 = aliquota 20%
- 21 = aliquota 21%
- A = escluso dalla base imponibile ex art 15 DPR 633/72 (mora, dep. cauzionale)
- B = fuori campo di applicazione
- C = non imponibile artt. 8, 8 bis e 9 DPR 633/72 (esportazioni, servizi internaz.)
- D = non soggette art. 2 DPR 633/72
- E = non imponibile art. 72 DPR 633/72 (accordi internaz., sedi diplomatiche, ecc.)
- F = esente art. 10, n. 2 DPR 633/72

www.gasnaturaivendita.com

VARIAZIONI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Data variazione	Componente tariffaria	U.M.	Nuovo valore	Rif. normativo
01/01/13	Oneri aggiuntivi (QOA)	€/Smc	0,0014020	D578/12GAS
01/01/13	Servizi di rete - quota variabile (RE)	€/Smc	0,0089240	D581/12COM
01/01/13	Servizi di rete - quota variabile (RS)	€/Smc	0,0025970	D581/12COM
01/01/13	Epsilon		2,6861970	D553/12GAS
01/01/13	Materia prima gas (CCI)	€/Smc	0,4268303	D578/12GAS
01/01/13	Stoccaggio strategico (QS)	€/Smc	0,0131116	D578/12GAS
01/01/13	Servizio di trasporto su rete nazionale (QT)	€/Smc	0,0299097	D578/12GAS
01/01/13	Quota fissa servizi di rete	€/PDR/anno	48,1600000	D553/12GAS



Da oggi puoi pagare la tua bolletta del gas a due passi da casa, con Lottomatica Servizi.

Gas Natural Vendita ti offre una nuova opportunità per risparmiare tempo e avere più libertà di scelta: puoi pagare la tua bolletta anche nei tantissimi bar, tabaccherie e ricevitorie del Lotto che fanno parte della rete nazionale Lottomatica Servizi e sono abilitati all'operazione. Sono oltre 35.000 in Italia, trovarne uno vicino è davvero facile. Il meccanismo è semplicissimo:

- > consegna all'addetto del punto vendita questo bollettino che contiene il codice a barre (stampato in basso)
 - > procedi al pagamento* (in contanti o con carta PagoBancomat)
 - > al termine dell'operazione riceverai uno scontrino valido come attestazione dell'avvenuto pagamento.
- Il servizio è attivo tutti i giorni, mattina e pomeriggio. Cerca il punto vendita più vicino a te e verifica i costi del servizio su www.lottomaticaservizi.it

* Sono consentiti pagamenti in contanti per un importo massimo pari a € 999,99; sono altresì consentiti pagamenti con carta PagoBancomat e carte prepagate Lottomaticard non superiori a € 1.500,00. Entrambi gli importi menzionati sono da considerarsi comprensivi della commissione.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le condizioni economiche e contrattuali consultare i fogli informativi disponibili presso i punti vendita convenzionati con LIS IP SpA e Lottomaticard e sui siti www.lottomaticaservizi.it e www.lottomaticard.it.



Ecco il codice a barre da presentare al ricevitore



(415)809999002548(8020)000004000423932502(3902)003503

Se il codice a barre non è leggibile, inserire i seguenti campi

Codice EMITTENTE 8099999002548
Codice BOLLETTA 40004239325
Importo 35,03

gasNatural
Vendita

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Versamento

BancoPosta

gasNatural
Vendita



Su c/c n.

36572642

di Euro 35,03

CODICE IBAN

Intestato a:

GAS NATURAL VENDITA ITALIA SPA SEDE OPERATIVA PALERMO

Eseguito da:

AMM.NE COM.LE DI ACI SANT'ANTONIO
VIA REGINA MARGHERITA, 8
95025 ACI SANT'ANTONIO

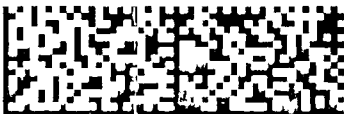
Codice RID : 0075K4000000000239975

Doc. N° 000004000423932502

Scadenza 05/02/2013

Cod. Cliente 289078

BOLLO DELL'UFF. POSTALE



CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Accredito

BancoPosta



Su C/C n.

36572642

di Euro 35,03

TD 896

CODICE IBAN

Intestato a:

GAS NATURAL VENDITA ITALIA SPA SEDE OPERATIVA PALERMO

000004000423932502

Doc. N° 000004000423932502

Scad. 05/02/2013

Cod. Cliente 289078

AMM.NE COM.LE DI ACI SANT'ANTONIO
VIA REGINA MARGHERITA, 8
95025 ACI SANT'ANTONIO



18000004000423932502120000365726421000000035033898

IMPORTANTE NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE

importo in euro numero conto

BOLLO DELL'UFF. POSTALE
codice cliente

<000004000423932502>

00000035+03>

000036572642<

896>



Comunicazioni

Periodicità di lettura e fatturazione

La fatturazione dei Clienti con consumo fino a 100 Smc/anno avviene normalmente mediante emissione di fatture quadrimestrali di consumo stimato. Per i Clienti con consumo oltre 100 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno la fatturazione avviene normalmente mediante emissione di fatture bimestrali di consumo stimato. In entrambi i casi le fatture possono essere emesse con consumi reali in presenza di una lettura del misuratore da parte della Società di Distribuzione. Il Cliente, inoltre, può evitare l'emissione di una fattura stimata attraverso la comunicazione dell'autolettura, secondo le modalità indicate nell'apposito riquadro in bolletta. La fatturazione dei Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno avviene normalmente mediante l'emissione di fatture mensili di consumo reale, salvo il caso d'inaccessibilità del contatore.

Assicurazione Clienti finali

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale. Da essa sono esclusi: i Clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali; i Clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri; i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incidenti e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e nelle apparecchiature a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei Clienti finali. Maggiori informazioni in merito alla copertura assicurativa, alle modalità nonché alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro, alle richieste di informazioni sullo stato di pratiche aperte a seguito della denuncia di un sinistro, sono reperibili sul sito internet www.cig.it o contattando il CIG ai riferimenti indicati sul sito stesso. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può inoltre contattare, a decorrere dal 1° Ottobre 2010, lo Sportello per il consumatore di energia attraverso il numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

Effetti del ritardato pagamento

La fattura deve essere pagata entro la scadenza. Per ogni giorno di ritardo sarà applicato l'interesse di mora calcolato in base al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Per il Cliente buon pagatore, cioè il Cliente che ha pagato nei termini le bollette dell'ultimo biennio, sarà calcolato l'interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo. Inoltre, saranno addebitate al Cliente le spese postali sostenute per l'invio tramite raccomandata semplice di eventuali solleciti di pagamento. Trascorsi 15 giorni dal termine indicato nel sollecito di pagamento, la fornitura potrà essere interrotta. Se, nel frattempo, il Cliente avesse provveduto al pagamento dovrà immediatamente comunicarlo all' esercente inviandone copia tramite fax al n. 091-6194213.

Modalità di calcolo dei consumi stimati

La fatturazione in acconto viene effettuata con consumi stimati in base al consumo dell'ultimo anno termico del Cliente e in base a profili di prelievo previsti annualmente dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas. Per i nuovi Clienti che non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno termico la stima viene effettuata utilizzando il consumo presunto concordato in sede contrattuale.

Modalità di invio di comunicazioni scritte

In caso di richieste di informazioni e/o reclami scritti, il Cliente può trasmettere l'apposito modulo, reperibile sul sito internet www.gasnaturalvendita.com oppure presso il nostro Centro Gas più vicino, al seguente indirizzo: Gas Natural Vendita Italia S.p.A. - Casella postale 134 - 75100 Matera Centro o in alternativa tramite fax al numero: 080-2142234 o mezzo e-mail all'indirizzo: servizioclienti@gasnatural.com. In mancanza dell'apposito modulo, è possibile comunque inviare la richiesta di informazioni e/o reclami scritti purché la comunicazione contenga i seguenti dati: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) servizio a cui si riferisce la comunicazione scritta (gas).

Modalità di pagamento

Qualora non sia stata scelta la forma di pagamento della bolletta tramite domiciliazione bancaria o postale, il pagamento potrà essere effettuato entro la data di scadenza presso tutti gli uffici postali e presso tutti gli sportelli del Banco di Sicilia. Inoltre potrà effettuare il pagamento presso lo sportello dell'Agenzia 100 del Banco di Sicilia sito in C.so Sicilia, 8 a Catania con il quale è stata stipulata una convenzione che consente al Cliente di pagare la bolletta del gas senza alcun onere aggiuntivo. In alternativa, è possibile effettuare il pagamento tramite bollettino postale, per importi fino a 1.500 Euro, presso i punti vendita della rete nazionale Lottomatica Servizi. Il nostro personale non è autorizzato ad accettare il pagamento delle bollette o di altri servizi; pertanto diffidate di persone che in nome della Società vi richiedano pagamenti di bollette o altri servizi.

Distacco per morosità

Il Cliente sarà avvertito della sospensione per morosità con un anticipo di 7 giorni. In caso di sospensione dell'erogazione è dovuto un contributo di disattivazione pari normalmente ad 47,00 € + IVA e di riattivazione pari normalmente ad 47,00 € + IVA a copertura del costo delle operazioni, salvo maggiori oneri dovuti ad incidenze particolari (utilizzo di mezzi speciali, interventi su tubazioni, accessi in proprietà privata, ecc.).

Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di gas naturale

La Delibera 164/08 e s.m.i. dell'Autontà per l'Energia Elettrica e il Gas, a partire dal 1° luglio 2009, ha introdotto nuove disposizioni in merito alle prestazioni soggette agli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita e agli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici.

Standard specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità la Società di Vendita, in occasione della prima fatturazione utile e con le modalità previste dalla medesima Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, corrisponde al Cliente un indennizzo automatico base pari a 20 € qualora l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente avvenga entro un tempo doppio rispetto allo standard previsto. In caso di esecuzione della prestazione da parte dell'esercente oltre un tempo doppio rispetto allo standard previsto, l'indennizzo automatico dovuto è pari a 40 €. In caso di esecuzione della prestazione da parte dell'esercente oltre un tempo triplo rispetto allo standard previsto, l'indennizzo automatico dovuto è pari a 60 €.

Mercato Regolato

Risultati standard specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale - (II° sem. 2011 - I° sem. 2012)

Indicatore	Tempo medio		N. richieste		Fuori standard		% di rispetto		Indennizzi	
	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012
Tempo massimo di risposta motivata a:										
Reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	12,11	11,13	917	2744	19	39	98%	98%	€ 1.980,00	€ 1.900,00
Reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	27,50	26,56	439	332	84	9	80%	97%	€ 740,00	€ 1.920,00
Rettifiche di fatturazione	23,16	14,15	61	106	0	0	100%	100%	€ 40,00	€ 40,00
Rettifiche di doppia fatturazione	-	-	0	0	0	0	-	-	€ 20,00	-

Risultati standard generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale - (II° sem. 2011 - I° sem. 2012)

Indicatore	Standard generale	Risultato 2° sem. 2011	Risultato 1° sem. 2012
% minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97,3%	98,7%
% minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifiche di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	89,6%	92,0%

Mercato Libero

Risultati standard specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale - (II° sem. 2011 - I° sem. 2012)

Indicatore	Tempo medio		N. richieste		Fuori standard		% di rispetto		Indennizzi	
	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012
Tempo massimo di risposta motivata a:										
Reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	17,00	16,60	37	195	1	7	97%	96%	€ -	€ 200,00
Reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	27,46	24,65	15	14	5	1	67%	93%	€ 60,00	€ 60,00
Rettifiche di fatturazione	35,00	33,00	1	3	0	0	100%	100%	€ -	€ -
Rettifiche di doppia fatturazione	-	-	0	0	0	0	-	-	€ -	€ -

Risultati standard generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale - (II° sem. 2011 - I° sem. 2012)

Indicatore	Standard generale	Risultato 2° sem. 2011	Risultato 1° sem. 2012
% minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	97,2%
% minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifiche di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	50%	100%

Multisito

Risultati standard specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale - (II° sem. 2011 - I° sem. 2012)

Indicatore	Tempo medio		N. richieste		Fuori standard		% di rispetto		Indennizzi	
	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012	2° sem. 2011	1° sem. 2012
Tempo massimo di risposta motivata a:										
Reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	13,89	11,17	91	247	2	3	98%	99%	€ 100,00	€ 160,00
Reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	30,38	28,25	49	49	10	0	78%	100%	€ 240,00	€ 320,00
Rettifiche di fatturazione	26,00	29,44	5	6	0	0	100%	100%	€ -	€ -
Rettifiche di doppia fatturazione	-	-	0	0	0	0	-	-	€ -	€ -

Risultati standard generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale - (II° sem. 2011 - I° sem. 2012)

Indicatore	Standard generale	Risultato 2° sem. 2011	Risultato 1° sem. 2012
% minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97,4%	96%
% minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifiche di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	92,3%	92,1%

Livelli di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale	Risultato 2° sem. 2011	Risultato 1° sem. 2012
Livello di Accessibilità del Servizio (AS)	AS >= 90%	100%	100%
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	22,8 secondi	59 secondi
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	97,8%	88,2%

Livelli di qualità commerciale dei servizi di distribuzione di gas naturale

La Delibera n. 120/08 e ss.mm.ii. dell'AEEG, impone livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione, e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore di tempo massimo	Misuratori fino alla classe G25		Misuratori fino alla classe G40	
	Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi		
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi			
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi		
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi		
Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi		
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità	2 giorni feriali			
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi			
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore			

Indennizzi automatici base per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

Se il mancato rispetto è dovuto a cause non dipendenti da forza maggiore, responsabilità di terzi o dal Cliente stesso, il Distributore procede all'indennizzo al Cliente interessato, variabile in base alla classe del misuratore, come segue: 30 € per misuratori fino alla classe G6; 60 € per misuratori dalla classe G10 alla G25; 120 € per misuratori dalla classe G40.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatori di percentuale minima	Livello generale
Esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Verifiche del misuratore su richiesta del Cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Misuratori sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%
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	90%