



## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS

Di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita del gas e dell'energia elettrica di cui alla Delibera n. 164/08 (e succ. mod. e integr.) dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), adottati da Toscana Energia Clienti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

### *Standard Specifici di qualità*

TABELLA 1

Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta 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

### *Standard Generali di qualità*

TABELLA 2

Indicatore	Standard
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 (da non intendersi come doppia fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

### *Indennizzi Automatici*

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Tabella 1, Toscana Energia Clienti corrisponde ai Clienti un indennizzo automatico come previsto dalla Delibera n. 164/08 (e succ. mod. e integr.) dell'AEEG. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

TABELLA 3

Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90 gg ma entro 180 gg	Prestazione eseguita oltre 180 gg ma entro 270 gg	Prestazione eseguita oltre 270 gg
	20 euro	40 euro	60 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg ma entro 40 gg	Prestazione eseguita oltre 40 gg ma entro 80 gg	Prestazione eseguita oltre 80 gg
	20 euro	40 euro	60 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 40 gg ma entro 80 gg	Prestazione eseguita oltre 80 gg ma entro 120 gg	Prestazione eseguita oltre 120 gg
	20 euro	40 euro	60 euro

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla Delibera AEEG n. 126/04 (e succ. mod. e integr.)

Per i clienti che hanno contratti recanti condizioni diverse da quelle regolate dall'AEEG, ai sensi della Delibera AEEG n. 126/04 (e succ. mod. e integr.), l'indennizzo previsto è di 30 (trenta) euro nei casi di: mancato utilizzo ai fini della fatturazione dei dati di lettura di gruppi di misura accessibili, ricevuti dal Distributore Gas secondo le tempistiche e modalità previste dal TIVG, come indicato dall'articolo 7.1 delle Condizioni Generali di Contratto; mancato rispetto della periodicità di fatturazione; mancato rispetto del tempo minimo indicato nel contratto intercorrente tra l'invio del sollecito di pagamento al cliente e la sospensione della fornitura per morosità; mancata comunicazione, in forma scritta, in caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali, entro 60 giorni dalla decorrenza della variazioni stesse; mancata comunicazione al Cliente contenente, per ciascuna delle modifiche proposte di cui al punto precedente, il testo completo di ciascuna disposizione contrattuale come risultante a seguito della modifica, con descrizione in forma chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta, unitamente all'indicazione della sua decorrenza e dei termini e modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.