

## Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di vendita per l'anno 2019

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com del 21/07/2016 e successive modifiche ed integrazioni (TIQV – Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita del gas naturale in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **PIEMONTE ENERGY SPA** relativo all'anno 2019.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita e indennizzi automatici				PIEMONTE ENERGY S.p.A.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 90 giorni	Prestazione eseguita oltre 90 gg ed entro 180 gg	Prestazione eseguita oltre 180 gg ed entro 270 gg	Prestazione eseguita oltre 270 gg	rispetto: 100%
	Indennizzo 25 euro	Indennizzo 50 euro	Indennizzo 75 euro	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni	Prestazione eseguita oltre 20 gg ed entro 40 gg	Prestazione eseguita oltre 40 gg ed entro 60 gg	Prestazione eseguita oltre 60 gg	rispetto: 100%
	Indennizzo 25 euro	Indennizzo 50 euro	Indennizzo 75 euro	
Tempo massimo di risposta a reclami scritti: 40 giorni	Prestazione eseguita oltre 40 gg ed entro 80 gg	Prestazione eseguita oltre 80 gg ed entro 120 gg	Prestazione eseguita oltre 120 gg	rispetto: 100%
	Indennizzo 25 euro	Indennizzo 50 euro	Indennizzo 75 euro	

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita	Standard	PIEMONTE ENERGY S.p.A.
Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95 %	100 %
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95 %	100 %

Indennizzi automatici da corrispondere al Cliente in caso di sospensione della fornitura o di riduzione della potenza al 15%	Standard da rispettare	Indennizzo previsto
Nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 Euro
Nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	15 gg solari	20 Euro
Nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata	3 gg lavorativi	20 Euro
Nonostante il mancato rispetto del tempo minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura indicata nella costituzione in mora	3 gg lavorativi	20 Euro

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto del codice di condotta commerciale	Indennizzo previsto
Mancata indicazione nel contratto della periodicità di emissione delle fatture	20 Euro
Mancato rispetto del tempo e delle modalità di comunicazione da parte del venditore delle variazioni unilaterali di contratto (se prevista tale facoltà)	30 Euro

Standard da rispettare in tema di fatturazione	Standard Specifico	Standard Generale
Tempo di emissione delle fatture di periodo	Entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	-
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	Entro 6 settimane meno 2 giorni solari	-
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	Entro 6 settimane meno 8 giorni solari	-
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi di Energia elettrica		<= 50 %
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi di Gas		<= 75 %

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensi del TIF (Testo Integrato della Fatturazione)	Indicatore	Indennizzo
Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di periodo (45 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato)	per ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	6 euro
	per ritardo dal 11mo al 45mo giorno oltre lo standard	6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 20 euro
	per ritardo da 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 60 euro
	per ritardo oltre il 91mo giorno dallo standard	6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 60 euro
Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di chiusura (45 giorni dalla data di cessazione della fornitura)	per ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	4 euro
	ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo
	per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo fino a un massimo di 22 euro

## SICUREZZA DEGLI IMPIANTI DI UTENZA A GAS

Con riferimento all'art. 13, Delibera 40/04 AEEG, PIEMONTE ENERGY S.p.A. Le ricorda che l'utilizzo del gas fornito tramite un impianto di distribuzione richiede grande attenzione agli aspetti della sicurezza. Di seguito alcune regole da seguire:

- ✓ **Quando non si è in casa:** chiudere il rubinetto generale del gas e ricordarsi di spegnere scaldabagno e fornello.
- ✓ **La canna fumaria:** deve essere a norma e controllata periodicamente. Se ostruita diventa molto pericolosa.
- ✓ **Collegamento degli apparecchi all'impianto:** gli apparecchi fissi e quelli ad incasso devono essere collegati all'impianto con tubo metallico rigido oppure con un tubo flessibile di acciaio inossidabile a parete continua munito di estremità filettate, di cui alla UNI 9891. Gli apparecchi mobili (tipo cucine) possono essere collegati all'impianto per mezzo di tubi flessibili messi in opera con l'ausilio di fascette di sicurezza. Il tubo flessibile deve essere conforme alle norme UNI-CIG 7140 e sostituito dopo la scadenza e/o in caso di usura o strozzature.
- ✓ **Pulizia dei bruciatori:** fondamentale per contenere i consumi e per evitare incidenti.
- ✓ **Caldaje a gas in bagno e in camera da letto:** ammesse solo in mancanza di soluzioni alternative, solo se "a camera stagna" e installate sempre e solo da personale qualificato.
- ✓ **Apertura fissa verso l'esterno:** Non deve essere inferiore a 100 cm<sup>2</sup> e di dimensioni minime superiori ai 100 cm<sup>2</sup> nei casi previsti dalla legge.

In generale nel caso in cui si senta odore di gas si deve: aprire porte e finestre e chiudere subito il rubinetto del gas, non fare uso di fuoco e non toccare interruttori e spine elettriche, telefonare al Pronto Intervento gas.

## 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 deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b) i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi 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.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

Per assistenza sulla compilazione del modulo di denuncia di sinistro (MDS), per ricevere informazioni sullo stato di una pratica assicurativa aperta a seguito di una precedente denuncia di sinistro o per l'inoltro di reclami sull'andamento dell'iter di liquidazione dei danni è attivo il Numero Verde CIG 800.92 92 86. Il numero verde CIG è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 16,30. Il servizio viene sospeso in alcuni periodi dell'anno, generalmente coincidenti con periodi di festività.

Le richieste di assistenza per la compilazione del Modulo di denuncia di sinistro o di informazioni sullo stato delle pratiche aperte possono essere inviate anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo [assignas@cig.it](mailto:assignas@cig.it) o via fax al numero 02.72001646.