


FREMAR

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO VENDITA GAS NATURALE AI SENSI DEL TIQV

La delibera 413/16/R/COM indica i livelli specifici e generali di qualità per il servizio di vendita gas e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto. Nella colonna "livello effettivo di qualità" si trovano i dati di nostra competenza

DATI RELATIVI ALL'ANNO 2018
TIPOLOGIA CLIENTE: FORNITURA GAS IN BASSA PRESSIONE MERCATO LIBERO

Standard **specifici** di qualità commerciale per il servizio di vendita gas

INDICATORE	STANDARD	Livello effettivo di qualità
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	8 giorni solari
Tempo massimo rettifica fatturazione	90 giorni solari	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

Standard **generali** di qualità commerciale per il servizio di vendita gas:

INDICATORE	STANDARD	Livello effettivo di qualità
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%

In caso di mancato rispetto degli standard **specifici** viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE		INDENNIZZO AUTOMATICO
A) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti B) Tempo massimo rettifica fatturazione C) Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	Se esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	25 euro
	Se esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	50 euro
	Se esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	75 euro

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui:

- il mancato rispetto dello standard specifico sia riconducibile a:
 - cause di forza maggiore intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi
 - cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi
- reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le seguenti informazioni minime: a) il nome ed il cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (gas); e) il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati
- al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare.

FREMAR S.r.l.

info@fremarsrlenergia.it
www.fremarsrlenergia.it

Via della Libertà, 80
20019 Settimo Milanese (MI)
T. +39 02 33500395/6/7
F. +39 02 3287229

Codice Fiscale e Partita I.V.A.
01854950159
R.I. 155576
R.E.C. 258386
R.E.A. Milano 867549
Capitale Sociale € 680.000



ISO 9001 : 2000
Cert. n. 0748