

# Comunicazione alla clientela

## Livelli di qualità commerciale del servizio vendita gas naturale

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita gas devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa pressione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte di **CHINA POWER SPA** nell'anno 2019.

### ANNO 2019

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2019					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	3	100%	0%
	Multisito gas	0			
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	13	100%	0%
	Multisito gas	0			
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
BP attività di servizio pubblico (libero)		0			
BP usi diversi (libero)		3	100%	0%	
Multisito gas	0				
DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel	0		

### Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2019

Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
<b>GAS NATURALE</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	15	100%	0%
		Multisito gas	0		
<b>DUAL FUEL</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		

**ANNO 2019 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

**ANNO 2019 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00
- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00