



Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)
Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365
Capitale Sociale € 120.000 i.v.
Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

- COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA DEL SERVIZIO GAS -

1) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS VENDITA

Ai sensi dell'art. 40.1, allegato A della delibera n. 164/08 (1) dell'AEEG (dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) 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 dell'AEEG per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte di COIMEPA SERVIZI S.R.L. nell'anno 2012.

Indicatore	Standard specifico o generale	Indennizzo automatico base (oltre lo standard ma entro un tempo doppio)	Indennizzo oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo	Indennizzo oltre un tempo triplo	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	40 gg solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	Nessun caso
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			100
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			100

2) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS DISTRIBUZIONE

Ai sensi dell'art. 40.2, allegato A della delibera n. 164/08 dell'AEEG, si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Clienti finali in Bassa Pressione con gruppo di misura					
	fino alla classe G 6		dalla classe G 10 alla G 25		non inferiore alla classe G 40	
	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi	€ 30,00	15 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 120,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 gg lavorativi	€ 30,00	40 gg lavorativi	€ 60,00	40 gg lavorativi	€ 120,00
Esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	€ 30,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 120,00
Attivazione della fornitura	10 gg lavorativi	€ 30,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 120,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 gg lavorativi	€ 30,00	5 gg lavorativi	€ 60,00	7 gg lavorativi	€ 120,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	€ 30,00	2 gg feriali	€ 60,00	2 gg feriali	€ 120,00
Comunicazione dell'esito della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale	10 gg lavorativi	€ 30,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	10 gg lavorativi	€ 120,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	€ 30,00	2 ore	€ 60,00	2 ore	€ 120,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 gg lavorativi	€ 20,00	10 gg lavorativi	€ 20,00	10 gg lavorativi	€ 20,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici non acquisibili con lettura del gruppo di misura	15 gg lavorativi	€ 20,00	15 gg lavorativi	€ 20,00	15 gg lavorativi	€ 20,00

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre il tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico di base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico di base.

Livelli generali di qualità commerciale	Clienti finali in Bassa Pressione	
	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
Esecuzione di lavori complessi	60 gg lavorativi	85%
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	10 gg lavorativi	90%
Sostituzione del gruppo di misura a seguito di verifica con accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente	10 gg lavorativi	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione	20 gg lavorativi	90%

3) ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI E TEMPI MEDI DI ATTESA:

3.1 Gli orari degli sportelli per le attività verso la clientela sono i seguenti:

- **UFFICIO DI ZOCCA (PRESSO IL COMUNE in VIA DEL MERCATO n. 104):** dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 sabato dalle 8.00 alle 12.30 - martedì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00
- **UFFICIO DI FANANO (PRESSO IL COMUNE in PIAZZA MARCONI n.1):** il giovedì dalle 9:30 alle 11:30
- **RECAPITI TELEFONICI** per fornire la lettura del contatore, ottenere informazioni sulla fattura per disdette subentri e informazioni sui contratti e più in generale sui servizi gestiti:
 - **800 039 723 NUMERO VERDE** (gratuito da rete fissa) il call center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00, martedì e mercoledì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:00 e il sabato mattina dalle 8:00 alle 12:00.
 - **059 986667** (numero a pagamento, costo da piano telefonico del Cliente)
- **FAX 059-986174** (attivo 24 ore su 24)
- **Sito internet** www.coimepaservizi.com

3.2 I tempi medi di attesa agli sportelli sono inferiori a 10 minuti, al telefono sono inferiori al minuto.

10 Maggio 2013