**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 **ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY S.R.L.** nell’anno 2018.

***ANNO 2018***

***LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI*** *Prevista Effettiva*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)* | *95%* | *100%* |

***LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI*** *Richieste Standard Fuori St. Tempo*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Tempo medio di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)* | *0* | *0* | *0* | *0* |

***ANNO 2018 - LIVELLI GENERALI DI QUALITA COMMERCIALE IN VIGORE***

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

***ANNO 2018 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE****Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 40 giorni solari  
Tempo massimo di rettifica fatturazione: 90 giorni solari  
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*