

**INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL SERVIZIO SVOLTO NELL'ANNO 2016**  
**DALLA SOCIETÀ SICME ENERGY E GAS S.R.L.**  
 ai sensi del Testo Integrato Qualità dei servizi di vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale

**Livelli specifici di qualità commerciale del servizio vendita di gas naturale**

Indicatore	standard	Tempo medio effettivo rilevato nell'anno (giorni)	Casi registrati
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	21	55
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	5	1149
Rettifica doppia fatturazione	20 gg solari	4	1

**Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita gas naturale**

Indicatore	standard	Percentuale di rispetto nell'anno	Casi registrati
Risposte a richieste scritte di informazione	95% entro 30 gg solari	100%	6
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg solari	100%	2

**INDENNIZZO AUTOMATICO**

In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità indicato, la Società corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico

<b>Mancato rispetto del tempo massimo di:</b> - risposta motivata a reclami scritti - rettifica di fatturazione - rettifica doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	<b>€ 25,00</b>
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	<b>€ 50,00</b>
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	<b>€ 75,00</b>

**CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO**

**La Società non corrisponde l'indennizzo automatico per mancato rispetto dello standard nei seguenti casi:**

- a) causa di forza maggiore
- b) cause imputabili al cliente o a terzi
- c) reclami scritti aventi per oggetto interruzioni prolungate estese ai sensi dell'art. 53 comma 6 del TIQE
- d) casi in cui il cliente ha già beneficiato di indennizzo nell'anno solare
- e) quando non è possibile identificare il cliente finale