

## INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE (Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com s.m.i.)

Standard specifici di qualità commerciale	
Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Standard generali di qualità commerciale	
Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, GASWAY è tenuta a corrispondere al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a € 25,00.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad uno dei seguenti casi:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dell'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, tra cui il Distributore;
- c) reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Art. 53, co. 53.6 del TIQE;
- d) al Cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- e) reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Art. 8, co. 8.3 del TIQV.

Standard specifici di qualità commerciale 2019		
Indicatore	Standard specifico	Grado di rispetto dello standard (giorni solari)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30	15
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	28
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20	13
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto dello standard (%)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95	96

## IL MIX ENERGETICO NAZIONALE

Come previsto dalla normativa, Gasway ti fornisce di seguito le informazioni sul Mix Energetico che vengono fornite anche in bolletta e sulla documentazione fornita prima della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura. I dati ad oggi disponibili sono quelli pubblicati dal GSE e relativi agli anni 2017 e 2018.

### COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA NEL SISTEMA ELETTRICO ITALIANO NEI DUE ANNI PRECEDENTI

	Anno 2018 (**)	Anno 2017 (*)	Anno 2018 (**)	Anno 2017 (*)
Fonti primarie utilizzate	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	40,83	36,42	40,83	36,42
Carbone	12,47	13,69	12,47	13,69
Gas Naturale	39,06	42,63	39,06	42,63
Prodotti petroliferi	0,54	0,76	0,54	0,76
Nucleare	4,11	3,62	4,11	3,62
Altre fonti	2,99	2,88	2,99	2,88