

**STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI**

**Pegaso Gas e Luce Srl comunica le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela.**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
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
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Pegaso Gas e Luce Srl rende disponibile nella sezione **modulistica** i moduli in formato pdf per l'inoltro di eventuali reclami e/o richieste scritte di informazioni secondo quanto previsto dal TIQV.

È fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare i moduli suddetti purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- A.** il nome ed il cognome;
- B.** l'indirizzo di fornitura;
- C.** l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- D.** il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi);
- E.** il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- F.** una breve descrizione dei fatti contestati.

I reclami e/o le richieste scritte di informazioni possono essere inviati:

- Tramite e-mail: [servizioclienti@pegasogaseluce.it](mailto:servizioclienti@pegasogaseluce.it)
- Tramite posta cartacea: Pegaso Gas e Luce Srl, Via Chiassatello 96, 56121 Pisa (PI)

In osservanza alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas, e il sistema idrico  
In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.  
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 a:

- A.** cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'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;

Il venditore non è inoltre tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- A.** relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- B.** nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- C.** in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime necessarie.

