

LIVELLI QUALITA' COMMERCIALE VENDITA ANNO 2016

Standard generali

Standard generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale	Prevista	Effettiva
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	100%

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica	Prevista	Effettiva
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	100%

Standard specifici

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale	Richieste ricevute	Standard	Fuori standard
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica	Richieste ricevute	Standard	Fuori standard
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	2	2	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0

LIVELLI QUALITA' COMMERCIALE VENDITA ANNO 2017-2018

Standard generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale e energia elettrica	Prevista
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale e energia elettrica	Prevista
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	(entro 40 gg solari)
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	(entro 90 gg solari)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	(entro 20 gg solari)

Indennizzo automatico in favore del cliente per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

(Testo integrato AEEGSI -TIQV)

- 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

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

(Testo integrato AEEGSI -TIQV)

- Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità (inclusi quelli ulteriori di cui all'Articolo 17) sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 18, comma 18.1, lettere a) e b).
- Il venditore non è 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 di cui all'Articolo 8, comma 8.3.