

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI COMPETENZA DEL VENDITORE



(ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)")

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTE FINALE	STANDARD SPECIFICO APPLICABILE	INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI	NUMERO TOTALE CASI GESTITI	NUMERO DI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2019	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2019
Art. 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT DOMESTICO	30 giorni solari	Risposta oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25€	426	5	125
	BT NON DOMESTICO			616	3	100
	MT LIBERO			129	0	0
	BP DOMESTICO LIBERO		Risposta oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50€	249	5	150
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO			n.a.	n.a.	n.a.
	BP ALTRI USI LIBERO			102	2	50
	DUAL FUEL			922	15	400
	MULTISITO GAS		Risposta oltre il tempo triplo: 75€	50	1	25
	MULTISITO EE			381	5	125
Art. 5 Tempo di rettifica di fatturazione	BT DOMESTICO	60 giorni solari/ 90 giorni solari per fatture con periodicità quadrimestrale	Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25€	47	0	0
	BT NON DOMESTICO			48	0	0
	MT LIBERO		Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50€	20	0	0
	BP DOMESTICO LIBERO			16	0	0
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO			n.a.	n.a.	n.a.
	BP ALTRI USI LIBERO LIBERO			6	0	0
	DUAL FUEL		Esecuzione oltre il tempo triplo: 75€	79	1	25
	MULTISITO GAS			0	0	0
	MULTISITO EE			37	0	0
Art. 6 Tempo di rettifica di doppia fatturazione	BT DOMESTICO	20 giorni solari	Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25€	6	0	0
	BT NON DOMESTICO			2	1	25
	MT LIBERO		Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50€	0	0	0
	BP DOMESTICO LIBERO			0	0	0
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO			n.a.	n.a.	n.a.
	BP ALTRI USI LIBERO LIBERO			0	0	0
	DUAL FUEL		Esecuzione oltre il tempo triplo: 75€	0	0	0
	MULTISITO GAS			0	0	0
	MULTISITO EE			1	0	0

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE



(ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)")

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTE FINALE	STANDARD GENERALE APPLICABILE	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO NELL'ANNO 2019
Art. 7 Risposte a richieste scritte di informazioni	BT DOMESTICO	30 giorni/95 %	96,0%
	BT NON DOMESTICO		99,4%
	MT LIBERO		100,0%
	BP DOMESTICO LIBERO		100,0%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		N.A.
	BP ALTRI USI LIBEROLIBERO		97,8%
	DUAL FUEL		99,4%
	MULTISITO GAS		100,0%
	MULTISITO EE		98,7%

INFORMAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE



Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Se l'esecuzione della prestazione avviene:		
	oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo	oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo dirisposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo direttifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo direttifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di sospensione della fornitura o di riduzione della potenza al 15%	STANDARD DA RISPETTARE	INDENNIZZO PREVISTO
Nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 euro
Nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	25 giorni solari per i clienti BT per i qualipossa essere effettuata la riduzione di potenza al 15%; 40 giorni solari per gli altri clienti	20 euro
Nonostante il mancato rispetto del tempo minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura indicata nella costituzione in mora	3 gg lavorativi	20 euro

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto del codice di condotta commerciale	INDENNIZZO PREVISTO
Mancata indicazione nel contratto della periodicità di emissione delle fatture	20 euro
Mancato rispetto del tempo e delle modalità di comunicazione da parte del venditore delle variazioni unilaterali di contratto (se prevista tale facoltà)	30 euro

INFORMAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE



Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensi del TIF (Testo Integrato della Fatturazione)		
Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di periodo (45 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato)	INDICATORE	INDENNIZZO
	per ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	6 euro
	per ritardo dal 11mo al 45mo giorno oltre lo standard	6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 20 euro
	per ritardo da 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 60 euro
Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di chiusura (45 giorni dalla data di cessazione della fornitura)	INDICATORE	INDENNIZZO
	per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	4 euro
	ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo
	per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo fino a un massimo di 22 euro

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale			
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	STANDARD GENERALE	STANDARD GENERALE
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	-	95%	95%

INFORMAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE



Standard da rispettare in tema di fatturazione			
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	STANDARD GENERALE	STANDARD GENERALE
Tempo di emissione delle fatture di periodo	entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	-	-
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	entro 6 settimane meno 2 giorni solari	-	-
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	entro 6 settimane meno 8 giorni solari	-	-
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	-	<= 50%	<= 50%

Standard generali di qualità dei call center		
INDICATORE	STANDARD GENERALE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio	AS >= 95%	AS >= 95%
Tempo massimo di attesa	TMA >= 180s	TMA >= 180s
Livello di servizio	LS >= 85%	LS >= 85%