

Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)“

Indicatore	Standard specifico applicabile	Indennizzi automatici previsti	Tipologia Cliente Finale	N° di indennizzi corrisposti nel 2019	Ammontare degli indennizzi corrisposti nel 2019
Art.4 Risposta motivata ai reclami di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25 euro	BT Domestico	0	0 €
			BT Non Domestico	0	0 €
		Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50 euro	MT Libero	0	0 €
			BP Libero	0	0 €
			Dual Fuel	0	0 €
		Esecuzione oltre il tempo triplo: 75 euro	Multisito GAS	0	0 €
			Multisito EE	0	0 €
Art.5 Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25 euro	BT Domestico	0	0 €
			BT Non Domestico	0	0 €
		Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50 euro	MT Libero	0	0 €
			BP Libero	0	0 €
			Dual Fuel	0	0 €
		Esecuzione oltre il tempo triplo: 75 euro	Multisito GAS	0	0 €
			Multisito EE	0	0 €
Art.6 Rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25 euro	BT Domestico	0	0 €
			BT Non Domestico	0	0 €
		Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50 euro	MT Libero	0	0 €
			BP Libero	0	0 €
			Dual Fuel	0	0 €
		Esecuzione oltre il tempo triplo: 75 euro	Multisito GAS	0	0 €
			Multisito EE	0	0 €

Grado di rispetto degli standard generali di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com „Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)“

Indicatore	Standard generale applicabile	Tipologia Cliente Finale	% Rispetto del livello effettivo nel 2019
Art. 7 Risposte a richieste scritte di informazioni	30 giorni / 95%	BT Domestico	100%
		BT Non Domestico	100%
		MT Libero	100%
		BP Libero	100%
		Dual Fuel	100%
		Multisito GAS	100%
		Multisito EE	100%

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
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 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
Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione		20 euro

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto del codice d' 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
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensidel 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
	per ritardo oltre il 91mo giorno dallo 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

Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale		
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	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%
Standard da rispettare in tema di fatturazione		
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	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%
Standard generali di qualità dei call center		
INDICATORE		STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio		AS >=95%
Tempo massimo di attesa		TMA<= 180 s
Livello di servizio		LS>=85%