

ADEMPIMENTI DELIBERA 413/2016/R/COM e s.m.i.

qualità VENDITA gas ed energia elettrica

In adempimento all'art. 37 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 413/2016/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (e s.m.i.), si comunicano i livelli specifici e generali di qualità del servizio di vendita gas naturale ed energia elettrica per l'anno 2019 nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA		
Indicatore	Tempo massimo	Indennizzo automatico previsto
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 4)	30 giorni solari	euro 25,00 esecuzione prestazione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard euro 50,00 esecuzione prestazione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard euro 75,00 esecuzione prestazione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (art. 5)	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6)	20 giorni solari	

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA	
Indicatore	Tempo massimo
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (art. 7)	30 giorni solari nel 95% dei casi

Con riferimento ai livelli specifici di qualità, l'indennizzo non viene corrisposto:

- se i reclami scritti hanno per oggetto interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- se al cliente finale, nel corso del medesimo anno solare, è già stato corrisposto un indennizzo per il mancato rispetto dello stesso livello specifico nel medesimo anno solare;
- se il reclamo presentato dal cliente finale non contiene le informazioni minime necessarie (nome e cognome; indirizzo fornitura; indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo scritto).

L'indennizzo automatico viene corrisposto nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare, a favore del cliente, un credito che sarà o detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento dello stesso o corrisposto mediante rimessa diretta.

Sempre in adempimento all'art. 37 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 413/2016/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (e s.m.i.), si comunicano i dati seguenti relativi al grado di rispetto degli standard relativi all'anno 2018:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BT domestico libero vendita energia elettrica)

ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	3	0	3	0	0	0	4,0
mar	1	0	1	0	0	0	8,0
apr	3	0	3	0	0	0	1,0
mag	2	0	2	0	0	0	1,0
giu	6	0	6	0	0	0	17,0
lug	13	0	13	0	0	0	1,0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	2	0	2	0	0	0	2,0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)						
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BT domestico libero vendita energia elettrica)							
ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)							
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	1	0	0	1	0	0	87,0
apr	1	0	1	0	0	0	0,0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	1	0	1	0	0	0	3,0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	1	0	1	0	0	0	2,0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	1	0	1	0	0	0	9,0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

% rispetto del livello effettivo
80%

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BT non domestico libero vendita energia elettrica)

ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	1	0	1	0	0	0	18,0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)						
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BT non domestico libero vendita energia elettrica)							
ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)							
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

% rispetto del livello effettivo
100%

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BP tutelato vendita gas)

ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	1	0	1	0	0	0	2,0
mar	1	0	1	0	0	0	21,0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0	0
giu	3	0	3	0	0	0	2,7
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	1	1	0	0	0	8,0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)						
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BP tutelato vendita gas)							
ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)							
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0	0
mag	2	0	2	0	0	0	3,0
giu	1	0	1	0	0	0	3,0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0	0

% rispetto del livello effettivo
100%

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BP libero vendita gas)

ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0	0
feb	3	0	3	0	0	0	12,0
mar	1	0	1	0	0	0	1,0
apr	6	0	6	0	0	0	3,3
mag	4	0	4	0	0	0	1,0
giu	5	0	5	0	0	0	5,0
lug	17	0	17	0	0	0	28,0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	2	0	2	0	0	0	8,0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	2	0	2	0	0	0	1,0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	2	2	0	0	0	4,0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	1	1	0	0	0	4,0
lug	1	1	0	0	0	9,0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	2	2	0	0	0	10,5
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)						
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità	casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità			tempo effettivo medio di risposta
			altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	0	0	0	0	0	0
feb	0	0	0	0	0	0
mar	0	0	0	0	0	0
apr	0	0	0	0	0	0
mag	0	0	0	0	0	0
giu	0	0	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0
ott	0	0	0	0	0	0
nov	0	0	0	0	0	0
dic	0	0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BP libero vendita gas)							
ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)							
mese	n° casi ricevuti nel mese	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento	casi con risposta motivata entro il tempo massimo	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause			tempo effettivo medio di risposta
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	4	0	4	0	0	0	2,8
feb	4	0	4	0	0	0	4,3
mar	1	0	1	0	0	0	0
apr	2	0	2	0	0	0	1,5
mag	1	0	1	0	0	0	1,0
giu	1	0	1	0	0	0	0
lug	0	0	0	0	0	0	0
ago	0	0	0	0	0	0	0
set	0	0	0	0	0	0	0
ott	1	0	1	0	0	0	9,0
nov	0	0	0	0	0	0	0
dic	1	0	1	0	0	0	7,0

% rispetto del livello effettivo
100%