

mercato libero
ADEMPIMENTI DELIBERA 164/08 e s.m.i.
qualità VENDITA gas ed energia elettrica

In adempimento all'art. 40.1 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (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 2017 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
Risposta motivata a reclami scritti (art. 4)	40 giorni solari	euro 20,00 esecuzione prestazione tra 40 e 80 giorni solari euro 40,00 esecuzione prestazione tra 80 e 120 giorni solari euro 60,00 esecuzione prestazione oltre 120 giorni solari
Rettifica di fatturazione (art. 5)	90 giorni solari	euro 20,00 esecuzione prestazione tra 90 e 180 giorni solari euro 40,00 esecuzione prestazione tra 180 e 270 giorni solari euro 60,00 esecuzione prestazione oltre 270 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione (art. 6)	20 giorni solari	euro 20,00 esecuzione prestazione tra 20 e 40 giorni solari euro 40,00 esecuzione prestazione tra 40 e 60 giorni solari euro 60,00 esecuzione prestazione oltre 60 giorni solari
Trasmissione della richiesta di prestazione al distributore (delibera ARG/com 147/10)	2 giorni lavorativi	euro 30,00

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA	
Indicatore	Tempo massimo
Risposta a richieste scritte di informazioni (art. 7)	30 giorni solari nel 95% dei casi
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica fatturazione (art. 8)	40 giorni solari nel 95% dei casi
Appuntamenti fissati con il cliente finale (delibera ARG/com 147/10)	1 giorno lavorativo nel 90% dei casi

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

- se i reclami scritti hanno per oggetto interruzioni prolungate (art. 45, comma 6, allegato A, delibera 333/07);
- se al cliente finale, nel corso del medesimo anno solare, è già stato corrisposto un indennizzo per il mancato rispetto dello stesso livello specifico;
- 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. 40.1 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (e s.m.i.), si comunicano i dati seguenti relativi al grado di rispetto degli standard precedentemente elencati con riferimento all'anno 2016:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ SERVIZIO VENDITA (BT domestico libero vendita energia elettrica)
ART. 4 – Risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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	2	0	2	0	0	0	30
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. 4 – Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Rettifica di fatturazione (90 gg solari)							
mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)							
mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BT domestico libero vendita energia elettrica)
ART. 7 – Risposte a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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	1	0	1	0	0	0	5
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	1

% rispetto del livello effettivo (art. 14.3)

100%

ART. 8 – Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (40 gg solari nel 95% dei casi)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	1	0	1	0	0	0	5
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 (art. 14.3)

100%

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA (BT non domestico libero vendita energia elettrica)
ART. 4 – Risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 4 – Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (40 gg solari)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 5 – Rettifica di fatturazione (90 gg solari)							
mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare di indennizzi corrisposti
0	0

ART. 6 – Rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)							
mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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

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 – Risposte a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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 (art. 14.3)

100%

ART. 8 – Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (40 gg solari nel 95% dei casi)

mese	n° casi ricevuti nel mese (art. 39.2)	casi senza risposta nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
				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 (art. 14.3)

100%