

# INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Fornitore, tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della motivata risposta scritta:

a) Nome e Cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) servizio a cui si riferisce il reclamo ( gas naturale); e) PdR e una breve descrizione dei fatti contestati. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa vigente e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta, entro 6 mesi dalla data di ricevimento del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato a 8 mesi. L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito specificato nella tabella:

	SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE		
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre lo standard ma entro un tempo triplo standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Inoltre, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera ARERA ARG/com n. 104/10 s.s.m.i.), il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari a € 20, 00 (venti euro) nei casi di violazione delle clausole contrattuali definite dal Fornitore ai sensi degli artt. 11.1, lettera g, punto i, e pari a € 30,00 (trenta euro) nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 della delibera ARERA ARG/com n. 104/10 s.s.m.i., per periodicità di emissione delle fatture e/o mancato rispetto da parte del Fornitore dei termini di preavviso e modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali al contratto in presenza di un giustificato motivo. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore che non ha rispettato il livello specifico di qualità commerciale. Per la risoluzione di eventuali controversie si potrà procedere attraverso la conciliazione paritetica nella quale il Cliente dovrà essere rappresentato da un'Associazione dei clienti domestici o da un'Associazione dei clienti non domestici (PMI).

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico come definiti dalla Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com s.s.m.i. e nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	95 %

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER	
INDICATORE	STANDARD GENERALE Dal 1° Gennaio 2017
Accessibilità al servizio	AS >= 95%
Tempo medio di attesa	TMA <= 180 sec
Livello di servizio	LS >= 85%