

## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Testo aggiornato ai sensi dell'Allegato A alla Deliberazione 413/2016/R/com e s.m.i.

Il Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita dell'Energia Elettrica e del Gas Naturale (TIQV) - adottato dall'Autorità con delibera ARG/com 164/08 e successive modifiche - regola la qualità commerciale dell'attività di vendita per il settore elettrico e del gas.

In base a tale normativa, nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico previsto, il venditore deve accreditare, al Cliente che ne ha diritto, l'indennizzo automatico previsto a carico del venditore o ricevuto dal distributore, attraverso accredito della somma addebitata nella prima bolletta utile.

La regolazione della qualità commerciale avviene attraverso due diversi strumenti: standard specifici di qualità e standard generali di qualità.

- "standard specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione;
- "standard generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, NWG Energia S.r.l. è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico entro 6 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto.

Nella tabella "Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita" si riporta l'ammontare degli indennizzi dovuti e previsti dal TIQV.

L'indennizzo automatico non è dovuto qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

L'indennizzo automatico, inoltre, non è dovuto nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza della informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o telematico.

### Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita\*

Indicatore	Standard Specifico	Indennizzo oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Livelli effettivi di NWG Energia Anno 2017
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	25 Euro	50 euro	75 euro	14 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari				36 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari				11 giorni solari

\*In vigore dal 1 gennaio 2017

### Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Standard Generale	Livelli effettivi NWG Energia Anno 2017
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	98%