

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA, RECLAMI, INDENNIZZI

1. Livelli specifici di qualità commerciale

Per la fornitura di energia elettrica, in applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (recante il "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Energia Elettrica e di Gas Naturale" - di seguito "TIQV") dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) il Fornitore rispetterà i seguenti livelli specifici di qualità:

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 2020
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 Euro	50 euro	75 euro	20 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari				1 giorno solare
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari				10 giorni solari

**In vigore dal 1 gennaio 2019*

1.1- Reclami: il Fornitore darà risposta motivata ai reclami scritti nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore darà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

1.2. – Rettifiche di fatturazione: a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa ad una fattura già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione – ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo; le rettifiche di doppia fatturazione avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

1.3. – Indennizzo: l'indennizzo automatico base è relativo ad ogni prestazione soggetta a standard specifico non rispettata ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

1.4. – Casi di esenzione dall'indennizzo: il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra 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. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

2. Livelli generali di qualità commerciale

Il livello generale di qualità commerciale della vendita è il livello di qualità riferito al complesso di tutte le prestazioni offerte dal Fornitore ai Clienti.

Il Fornitore rispetterà i seguenti livelli generali di qualità commerciale della vendita, anch'essi specificati nel TIQV:

Indicatore	Standard Generale	Livelli effettivi NWG Energia Anno 2020
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	96,77%