

## Informativa livelli qualità dei servizi di vendita

### Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico	Livelli effettivi
Risposta motivata a reclami scritti	Max 40 giorni solari	€ 25,00	ND
Rettifica di fatturazione	Max 90 giorni solari	€ 25,00	ND
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 giorni solari	€ 25,00	ND

### Modalità gestione indennizzi automatici per mancato rispetto di livelli specifici di qualità

L'indennizzo automatico base è relativo ad ogni prestazione 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 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente 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.

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 relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate (solo energia elettrica) 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 previste nella regolazione dei reclami scritti (TIQV, Del. 413/2016/R/com e s.m.i.).

### Livelli generali di qualità commerciale

Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo Max di 30 gg solari	ND
Appuntamenti fissati con il Cliente (solo Gas naturale)	90% di casi entro il tempo Max di 1 gg lavorativo	ND