

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITA' E INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni del TIQV (All. A alla Del. 413/2016/R/com) il fornitore è tenuto a rispettare gli standard specifici e generali di servizio come dettagliati nell'art. 15, tabelle 1 e 2 e qui di seguito riportati.

Livelli specifici di qualità commerciale e indennizzi anno 2024							
Indicatore	Tipologia di utenza	Tempistica di evasione	Standard Specifico	Tempo effettivo medio di risposta	Indennizzo automatico		
					Entro tempo doppio rispetto a standard	entro tempo triplo rispetto a standard	oltre tempo triplo rispetto a standard
1) Tempo massimo di risposta motivata a reclami	Utenza altri usi in BT	30 Giorni Solari	30 Giorni Solari	10,4	25 Euro	50 Euro	75 Euro
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Utenza altri usi in BT	60 Giorni Solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	60 Giorni Solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	/	25 Euro	50 Euro	75 Euro
3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Utenza altri usi in BT	20 Giorni Solari	20 Giorni Solari	/	25 Euro	50 Euro	75 Euro
1) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Utenza altri usi in MT	30 Giorni Solari	30 Giorni Solari	13,7 Giorni	25 Euro	50 Euro	75 Euro
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Utenza altri usi in MT	60 Giorni Solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	60 Giorni Solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	/	25 Euro	50 Euro	75 Euro
3) Tempo massimo di rettifica di doppia	Utenza altri usi in MT	20 Giorni Solari	20 Giorni Solari	/	25 Euro	50 Euro	75 Euro
Livelli generali di qualità commerciale anno 2024							
Indicatore	Tipologia di utenza	Tempistica di	Standard Generale	% di prestazioni eseguite da Energia		Indennizzo automatico	
1) Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	Utenza altri usi in BT	30 Giorni Solari	95%	100%		Non Previsto	
1) Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	Utenza altri usi in MT	30 Giorni Solari	95%	100%		Non Previsto	

Il Fornitore è altresì tenuto a corrispondere al Cliente, nei casi previsti rispettivamente dall'art. 4.3 del TIMG (All. A alla Del. ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.) per la fornitura di gas e dall'art. 3.5 del TIMOE (All. A alla Del. 258/2015/R/com e ss.mm.ii.), un indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile, per un importo pari a: € 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; € 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità o riduzione di potenza. Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Energia Corrente Srl mette a disposizione, tra le proprie offerte di Mercato Libero, anche le Offerte denominate "PLACET" per la fornitura di gas naturale e energia elettrica, ossia offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela, disciplinate dalla Delibera 555/2017/R/COM, All. A), caratterizzate da condizioni contrattuali standard fissate dall'ARERA, che non prevedono alcuna deroga alle disposizioni in materia di fatturazione di cui, alla Delibera 463/2016/R/com, All. A (Testo integrato fatturazione – TIF) e a Condizioni economiche i cui livelli sono liberamente definiti tra le Parti, sebbene in accordo ad una struttura di prezzo stabilita dall'ARERA.