

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 Medio Effettivo di Risposta	Indennizzo Automatico		
					Entro tempo doppio rispetto a standard	Tra il doppio e il tempo triplo rispetto a standard	Oltre tempo triplo rispetto a standard
1) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Domestica	30 GG. Solari	30 GG. Solari	12,8 Giorni	25 Euro	50 Euro	75 Euro
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Domestica	60 GG. Solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità	60 GG. Solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità	/	25 Euro	50 Euro	75 Euro
3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Domestica	20 GG. Solari	20 GG. Solari	/	25 Euro	50 Euro	75 Euro
Livelli generali di qualità commerciale e indennizzi anno 2024							
Indicatore	Tipologia di Utenza	Tempistica di Evasione	Standard Generale	% di prestazioni eseguite da Energia Corrente entro il tempo massimo		Indennizzo Automatico	
Tempo di risposte a richieste scritte di informazioni	Domestica	30 GG. 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.