

## LIVELLI QUALITA' COMMERCIALE VENDITA

Gentile Cliente, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (ARERA), ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore (Delibera dell'ARERA n. 413/2016 - TIQV):

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018	STANDARD SPECIFICO dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per fatture con periodicità quadrim.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

  

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

### Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella tabella "Standard specifico", la Powergas srl, nelle modalità e come previsto dalla Delibera dell'ARERA n. 413/2016 - TIQV e successive modificazioni, corrisponde ai Clienti interessati, direttamente gli indennizzi automatici riportati nella Tabella che segue.

TIPOLOGIA CLIENTE	Entità
Risposta motivata scritta inviata, rettifica di fatturazione, rettifica di doppia fatturazione oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio dello standard	25,00 Euro
Risposta motivata scritta inviata, rettifica di fatturazione, rettifica di doppia fatturazione inviata oltre un tempo doppio dello standard specifico, ma entro un tempo triplo dello standard	50,00 Euro
Risposta motivata scritta inviata, rettifica di fatturazione, rettifica di doppia fatturazione inviata oltre un tempo triplo dello standard specifico	75,00 Euro

### Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito". (Art. 21 – TIQV).

### Livelli effettivi di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale ed energia elettrica anno 2023

STANDARD SPECIFICO	Numero di richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard
RETTIFICA DI FATTURAZIONE Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg. s.)	1	1	0
RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20gg.s.)	0	0	0
RECLAMI SCRITTI Tempo massimo di reclami scritti (30 gg. s.)	17	17	0
RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30gg. s.)	0	0	0