

INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE RELATIVA AI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Ai sensi del "Testo integrato della regolazione qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", Allegato A alla delibera 413/2016/R/com si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita energia elettrica e gas naturale in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte dei Fornitori relativi all'anno 2022.

Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2022 - Prometeo S.p.A.

LIVELLI DI QUALITÀ VENDITORE		Servizio Gas				Servizio Energia Elettrica			
		Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard	Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari)	287	53	232	2	148	21	127	0
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	20	7	12	1	5	1	4	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	2	0	2	0	6	0	4	2
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	591	72	517	2	301	23	277	1

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'ARERA, il Fornitore riconosce al Cliente finale in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.

Detto indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

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

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a: cause di forza maggiore; cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Altresì, il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53.6 del TIQE; nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'art. 8.3 del TIQV.

Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.