

Livelli minimi di qualità commerciale definiti dall'Autorità (AEEG) per l'anno 2009

SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA

**Tabella A – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita adottati da ESTENERGY S.p.A.
(VALEVOLI DAL 01/07/2009 AL 31/12/2009)**

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

**Tabella B – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita adottati da ESTENERGY S.p.A.
(VALEVOLI DAL 01/07/2009 AL 31/12/2009)**

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 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 nelle **Tabella A**, la Società di Vendita, come previsto dalla Delibera ARG/gas n. 164/08, corrisponde al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 8 mesi dal ricevimento del reclamo da parte della Società di Vendita), un indennizzo automatico base pari a **20,00** Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

Codice di condotta commerciale

La Delibera dell'Autorità n. 126/04 (e successive modifiche ed integrazioni) e il relativo Codice di Condotta Commerciale prevedono ulteriori casi di indennizzo automatico, di importo pari a **30,00** Euro, per la violazione delle seguenti clausole contrattuali da parte delle Società di Vendita:

STANDARD SPECIFICO
<ul style="list-style-type: none">• Mancata lettura di gruppi di misura (contatori) accessibili entro le tempistiche previste;• Mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture prevista;• Mancata indicazione del tempo minimo intercorrente tra l'invio del sollecito di pagamento al Cliente e la sospensione della fornitura per morosità;• Mancata comunicazione, in forma scritta, di variazioni unilaterali di clausole contrattuali, entro 60 giorni dalla decorrenza della variazione stessa;• Mancata comunicazione al Cliente delle variazioni di corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico, nella prima fattura in cui tali variazioni sono applicate.

Riconoscimento degli indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per prestazioni di competenza della Società di Distribuzione e quelli conseguenti alla violazione delle clausole contrattuali da parte della Società di Vendita vengono corrisposti al Cliente:

- dalla Società di Distribuzione, tramite rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione, se la prestazione è stata richiesta dal Cliente direttamente alla Società di distribuzione;
- dalla Società di Vendita, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla violazione della clausola contrattuale o dalla data di ricevimento dell'importo da parte della Società di Distribuzione, se la prestazione è stata richiesta a quest'ultima, da parte della Società di Vendita, per conto del Cliente. La Società di Distribuzione, da parte sua, deve corrispondere l'indennizzo alla Società di Vendita entro 60 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione.

Se l'indennizzo viene riconosciuto oltre i limiti temporali previsti, viene corrisposto in misura doppia (fino a 180 giorni di ritardo) o quintupla (oltre 180 giorni di ritardo). Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per prestazioni di competenza della Società di Vendita, vengono corrisposti al Cliente dalla Società di Vendita, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta, comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di fatturazione o di doppia fatturazione.