

SERVIZIO A MERCATO LIBERO**LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE**

(Delibera dell'Aeegsi n. 413/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

Livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni solari; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 40 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, HERA COMM è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Livelli generali di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

Mercato libero del gas naturale - clienti bassa pressione

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	12,78 giorni solari	18,90 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	12,14 giorni solari	16,16 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	7,64 giorni solari	11,27 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016*	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,01 giorni solari	14,13 giorni solari
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari per il 95% delle richieste	12,86 giorni solari	21,82 giorni solari

* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

Mercato libero dell'energia elettrica - clienti bassa tensione non domestici

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	15,73 giorni solari	16,35 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	15,36 giorni solari	11,14 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	12,00 giorni solari	10,08 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016*	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	10,26 giorni solari	10,06 giorni solari
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari per il 95% delle richieste	16,85 giorni solari	13,75 giorni solari

* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento