

Standard di qualità commerciale

Ai sensi del RQCT (allegato A della delibera ARERA n. 661/2018/R/tlr del 11 dicembre 2018) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA, in qualità di esercente siamo obbligati a rispettare i seguenti standard di qualità commerciale:

STANDARD SPECIFICI

Standard	Descrizione	Livello standard	Grado di rispetto anno 2020
Tempo massimo di attivazione della fornitura	È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura	7 gg lavorativi	100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura	2 gg feriali	100%
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione	5 gg lavorativi	100%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta	30 gg solari	100%

STANDARD GENERALI

Standard	Descrizione	Livello standard	Grado di rispetto anno 2020
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente	90%	100%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente	90%	100%

Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale indicati, l'esercente deve accreditare all'utente un indennizzo automatico secondo le condizioni previste dal RQCT.

L'indennizzo automatico base corrisponde a 30 Euro per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni (con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW) e a 70 Euro per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni (con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW). Solo nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente l'indennizzo automatico base corrisponde sempre a 30 Euro. L'indennizzo 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 a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo verrà accreditato all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nel primo documento di fatturazione utile. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.