

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

(Delibera dell'Arera n. 413/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) 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 nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, CH4ALPS è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro.

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

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, e 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, e corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, e 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. Ai sensi del T.I.Q.V. (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) di cui alla deliberazione 413/2016/R/COM e successive modifiche ed integrazioni prevede quanto di seguito esposto:

- Standard specifici di Qualità Commerciale in vigore della vendita di gas naturale – mercato libero

Standard specifici	Standard ARERA	CH4ALPS – Tempo effettivo rilevato nel 2021
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	/

- Standard generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale - mercato libero

Standard generali	Standard ARERA	CH4ALPS – Tempo effettivo rilevato nel 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	/

Per assenza di reclami, richieste di rettifiche di fatturazioni o doppia fatturazione pervenuti nel corso del 2021 non risultano disponibili dati sugli effettivi tempi di evasione delle richieste.

- Standard specifici di Qualità Commerciale in vigore della vendita di energia elettrica – mercato libero

Standard specifici	Standard ARERA	CH4ALPS – Tempo effettivo rilevato nel 2021
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	/

- Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica - mercato libero

Standard generali	Standard ARERA	CH4ALPS – Tempo effettivo rilevato nel 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	/

Per assenza di reclami, richieste di rettifiche di fatturazioni o doppia fatturazione pervenuti nel corso del 2021 non risultano disponibili dati sugli effettivi tempi di evasione delle richieste.