

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI SCELGO SRL.

I livelli specifici di qualità commerciale definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. prevedono che SCELGO SRL sia tenuta a:

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Indicatore	Standard specifico
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di SCELGO nell'anno 2020.

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2020					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (libero)	0		
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	1	100%	0%
		BT non domestici (libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	2	100%	0%
		BT non domestici (libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2020					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (libero)	8	100%	0%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	96	100%	0%
		BT non domestici (libero)	0		

INDENNIZZI AUTOMATICI.

Nel caso in cui SCELGO SRL non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €.

SCELGO SRL non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da SCELGO SRL.

Inoltre SCELGO SRL non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Allegato A alla Del. 656/2015/R/eel (TIQE), nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto

del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza delle informazioni minime previste dal TIQV, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo, il codice POD o PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di SCELGO SRL del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui all'articolo 11 delle Condizioni Generali di Contratto.

In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a:

- a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra.

Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito:

- a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'articolo 11 delle Condizioni Generali di Contratto;
- b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico anche nel caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura nei settori gas ed elettrico come prevista rispettivamente dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG, Allegato A alla Del. Arg/GAS 99/11 e s.m.i.) e dal Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE, Allegato A alla Del. 258/2015/R/com e s.m.i.).

In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a:

- 1) 20 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante alternativamente:
 - a) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento;
 - b) mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio;
 - c) mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura/chiusura del punto di fornitura per morosità.
- 2) 30 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.