

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI SCELGO SRL.

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 (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 SOCIETÀ' nell'anno 2022.

Indicatore	Standard specifici
Tempo massimo di risposta massima ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di risposta da parte del cliente di fornitura	60 giorni solari
Tempo massimo di risposta da parte del cliente di doppia fornitura	90 giorni solari per le forniture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di risposta da parte del cliente di doppia fornitura	20 giorni solari

Indicatore	Standard specifici
Percentuale minima di risposte maxime a richieste scritte e di informazioni comunicate entro 30 giorni solari	95,00%

LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE DELLA SOCIETÀ' SCELGO SRL

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2022					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta massima ai reclami scritti (30 gg)	BP domes	0		
	Tempo massimo di risposta da parte del cliente di fornitura (20 gg)	BP domes	0		
	Tempo massimo di risposta da parte del cliente di doppia fornitura (20 gg)	BP domes	0		
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta massima ai reclami scritti (30 gg)	BT domes	4	100%	0%
	Tempo massimo di risposta da parte del cliente di fornitura (20 gg)	BT domes	8	100%	0%
	Tempo massimo di risposta da parte del cliente di doppia fornitura (20 gg)	BT domes	1	100%	0%
Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2022					
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 domes	543	100%	0%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domes	1396	100%	0%

INDENNIZZI AUTOMATICI.

Nel caso in cui SCELGO SRL non rispetti i livelli specifici di qualità del servizio 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.

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00
- oltre un tempo triplo rispetto allo standard specifico: € 75,00

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 a) di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, indebiti senza il preavviso previsto per legge, mancato o annullamento di autorizzazione, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mezzogiorno a disposizione e da tecnici richiesti SCELGO SRL.

Inoltre SCELGO SRL non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami avvenuti oggi o 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, per assenza delle informazioni minime previste dal TIQV.

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 del fatto contestato. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE qualora a suo favore la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di SCELGO del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di recesso o di sospensione o di doppia fatturazione ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con scadenza 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, è pari a:

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

Tale indennizzo massimo è, altresì, modulato 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 o della regolazione in materia di costipazione 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:

- 20 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o per riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante l'alternativa vamerata;
 - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento;
 - il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costipazione in mora e la data di consegna al cliente postale qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio;
 - il 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.
- 30 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o per riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante il mancato invio della comunicazione di costipazione in mora.