

Informativa sui livelli di qualità

Livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui all'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

| Indicatore | Standard specifico 2017-2018 | Standard specifico dal 2019 |
|---|------------------------------|--|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | 30 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | 60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 20 giorni solari |

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella seguente tabella.

| | | | |
|---|--|---|------------------------------------|
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione | Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg. | Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg. | Prestazione eseguita oltre 270 gg. |
| | 25 euro | 50 euro | 75 euro |
| Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione | Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg. | Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg. | Prestazione eseguita oltre 60 gg. |
| | 25 euro | 50 euro | 75 euro |
| Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti | Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg. | Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg. | Prestazione eseguita oltre 120 gg. |
| | 25 euro | 50 euro | 75 euro |

Gli indennizzi automatici saranno corrisposti al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici 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 dal Fornitore. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53 comma 53.6 dell'Allegato A della Delibera 646/2015/R/eel "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i., nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nell'anno solare in corso, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime riportate nelle Condizioni Generali di fornitura. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale

| | |
|---|-----|
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% |
|---|-----|

Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica e gas naturale previsti dalla Delibera ARERA 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" e s.m.i.:

E' previsto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di:

- i. periodicità di emissione delle fatture;
- ii. criterio adottato per la stima dei consumi, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi;
- iii. modalità e termini per il pagamento delle fatture.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza della variazioni stesse.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica e gas naturale previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a

carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. 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'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; 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.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

Inoltre, il Fornitore è tenuto a riconoscere al Cliente tutti gli indennizzi automatici che il Distributore dovesse riconoscere al Cliente stesso per tramite del Fornitore nei casi previsti dal TIF.

Ulteriori livelli generali di qualità previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):

| Indicatore | Standard generale |
|--|-------------------|
| Incidenza nelle fatture di energia elettrica dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi | < = 50% |
| Incidenza nelle fatture di gas dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi | < = 75% |

Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica previsti dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE (Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" e succ. mod. e integr.):

| | |
|---|---------|
| Sospensione fornitura/riduzione di potenza in mancanza di invio della comunicazione di costituzione in mora | 30 euro |
| Sospensione fornitura/riduzione di potenza ma non è stato rispettato il termine entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento | 20 euro |
| Sospensione fornitura/riduzione di potenza ma non è stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, in mancanza di data certa di invio | 20 euro |
| Sospensione fornitura/riduzione di potenza ma non è stato rispettato il termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e l'invio al distributore della richiesta di sospensione del punto di riconsegna | 20 euro |

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla TIMG (ARG/gas 99/11 e succ. mod. e integr.):

| | |
|---|---------|
| Fornitura sospesa per morosità in mancanza di invio della comunicazione di costituzione in mora | 30 euro |
| Fornitura sospesa per morosità ma non è stato rispettato il termine entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento | 20 euro |
| Fornitura sospesa per morosità ma non è stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, in mancanza di data certa di invio | 20 euro |
| Fornitura sospesa per morosità ma non è stato rispettato il termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e l'invio al distributore della richiesta di chiusura del punto di riconsegna | 20 euro |

Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da ENNE Energia S.r.l. nell'anno 2017 – fornitura energia elettrica

LIVELLISPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

| | <i>Richieste</i> | <i>Standard</i> | <i>Fuori standard</i> | <i>Tempo</i> |
|--|------------------|-----------------|-----------------------|--------------|
| <i>Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Tempo medio di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)</i> | 1 | 1 | 0 | 1 |
| <i>Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 |

LIVELLIGENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

| | <i>Prevista</i> | <i>Effettiva</i> |
|---|-----------------|------------------|
| <i>Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)</i> | 95% | 100% |

Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da ENNE Energia S.r.l. nell'anno 2017 – fornitura gas BP

LIVELLISPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

| | <i>Richieste</i> | <i>Standard</i> | <i>Fuori standard</i> | <i>Tempo</i> |
|--|------------------|-----------------|-----------------------|--------------|
| <i>Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)</i> | 16 | 16 | 0 | 7,4 |
| <i>Tempo medio di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 |

LIVELLIGENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

| | <i>Prevista</i> | <i>Effettiva</i> |
|---|-----------------|------------------|
| <i>Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)</i> | 95% | Nessun caso |