

STANDARD DI QUALITA' E INDENNIZZI – ANNO 2018

Come previsto dal TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) NOVAAEG SPA comunica le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

STANDARD DI QUALITA'

Indicatore	Standard specifico (giorni solari)	Categoria di clientela	N. reclami scritti ricevuti	Grado di rispetto dello standard (%)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40	Cliente finale BT domestico	5	100
		Cliente finale BT non domestico	4	100
		Cliente finale MT	6	100
		Cliente finale multisito energia elettrica	11	91
		Cliente finale BP	7	86
		Cliente finale multisito gas	2	100
		Cliente finale dual fuel	26	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90	Cliente finale BT domestico	0	100
		Cliente finale BT non domestico	1	100
		Cliente finale MT	1	100
		Cliente finale multisito energia elettrica	2	100
		Cliente finale BP	2	100
		Cliente finale multisito gas	1	100
		Cliente finale dual fuel	3	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20	Cliente finale BT domestico	0	100
		Cliente finale BT non domestico	1	100
		Cliente finale MT	1	100
		Cliente finale multisito energia elettrica	0	100
		Cliente finale BP	0	100
		Cliente finale multisito gas	0	100
		Cliente finale dual fuel	0	100
Indicatore	Standard generale (%)	Categoria di clientela	N. richieste di informazioni scritte ricevute	Grado di rispetto dello standard (%)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95	Cliente finale BT domestico	4	100
		Cliente finale BT non domestico	1	100
		Cliente finale MT	0	100
		Cliente finale multisito energia elettrica	11	100
		Cliente finale BP	2	100
		Cliente finale multisito gas	1	100
		Cliente finale dual fuel	10	90

INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il venditore corrisponde al Cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un **indennizzo automatico base pari ad € 25,00**.

L'indennizzo automatico base è 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, è 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, è corrisposto il **doppio dell'indennizzo automatico base**;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il **triplo dell'indennizzo automatico base**.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità nei seguenti casi:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dell'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, tra cui il Distributore;
- c) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
 - a) nel caso in cui al Cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
 - b) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 8, comma 8.3 del TIQV.