

INFORMAZIONE SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – ANNO 2019

Come previsto dall'art. 37 del TIQV (Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas naturale) NOVA AEG 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.

| Indicatore | Standard specifico (giorni solari) | Categoria di clientela | Grado di rispetto dello standard (giorni solari) | | |
|---|---|---|--|--|-----|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 | Cliente finale BT domestico | 89 | | |
| | | Cliente finale BT non domestico | 80 | | |
| | | Cliente finale MT | | | |
| | | Cliente finale multisito energia elettrica | 52 | | |
| | | Cliente finale BP domestico | 43 | | |
| | | Cliente finale BP non domestico | 50 | | |
| | | Cliente finale BP condominio uso domestico | 100 | | |
| | | Cliente finale multisito gas | | | |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 90 per fatture con periodicità quadrimestrale | Cliente finale BT domestico | 75 | | |
| | | Cliente finale BT non domestico | 100 | | |
| | | Cliente finale MT | | | |
| | | Cliente finale multisito energia elettrica | 75 | | |
| | | Cliente finale BP domestico | 57 | | |
| | | Cliente finale BP non domestico | | | |
| | | Cliente finale BP condominio uso domestico | | | |
| | | Cliente finale multisito gas | | | |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 | Cliente finale BT domestico | | | |
| | | Cliente finale BT non domestico | | | |
| | | Cliente finale MT | 100 | | |
| | | Cliente finale multisito energia elettrica | | | |
| | | Cliente finale BP domestico | | | |
| | | Cliente finale BP non domestico | | | |
| | | Cliente finale BP condominio uso domestico | | | |
| | | Cliente finale multisito gas | | | |
| Indicatore | Standard generale (%) | Categoria di clientela | 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 | 100 |
| | | | | Cliente finale BT non domestico | 75 |
| | | | | Cliente finale MT | 100 |
| | | | | Cliente finale multisito energia elettrica | 100 |
| | | | | Cliente finale BP domestico | 98 |
| | | | | Cliente finale BP non domestico | |
| | | | | Cliente finale BP condominio uso domestico | |
| Cliente finale multisito gas | 100 | | | | |
| Cliente finale dual fuel | 100 | | | | |

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:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'**indennizzo automatico base**;
- 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**;
- 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 sia dovuto 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;
- cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, tra cui il Distributore.