

STANDARD DI QUALITA' E INDENNIZZI ANNO 2020

Come previsto dall'art. 37 del TIQV (Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e 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 | Grado di rispetto dello standard |
|---|--|-----------------------------|----------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | BT domestico | 48% |
| | | BT non domestico | 87% |
| | | MT | |
| | | Multisito energia elettrica | 81% |
| | | BP domestico | 85% |
| | | BP non domestico | 38% |
| | | BP condominio uso domestico | |
| | | Multisito gas | 100% |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | Dual fuel | 81% |
| | | BT domestico | |
| | | BT non domestico | |
| | | MT | |
| | | Multisito energia elettrica | |
| | | BP domestico | |
| | | BP non domestico | |
| | | BP condominio uso domestico | |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | Multisito gas | |
| | | Dual fuel | |
| | | BT domestico | |
| | | BT non domestico | |
| | | MT | |
| | | Multisito energia elettrica | |
| | | BP domestico | |
| | | BP non domestico | |
| 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% | BT domestico | 48% |
| | | BT non domestico | 94% |
| | | MT | |
| | | Multisito energia elettrica | 92% |
| | | BP domestico | 83% |
| | | BP non domestico | 100% |
| | | BP condominio uso domestico | |
| | | Multisito gas | 0% |
| Dual fuel | 65% | | |

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 sia dovuto a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'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.

Il venditore, inoltre, non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime necessarie.