

# Comunicazione alla clientela

## Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica

Ai sensi dell'art. 40.1, allegato A della delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'AEEGSI per il servizio vendita energia elettrica e il grado di rispetto di tali standard da parte di A.F. ENERGIA Srl nell'anno 2014.

### ANNO 2014 – 1° SEMESTRE 2014

#### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

Prevista Effettiva

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	100%

#### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	10	8	2	39,9
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

### ANNO 2014 – 2° SEMESTRE 2014

#### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

Prevista Effettiva

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (40 giorni solari)	95%	100%

#### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	0	0	0	0

#### ANNO 2014 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione entro 40 giorni solari: 95%

#### ANNO 2014 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 40 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 90 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

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

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 20,00

- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 40,00

- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 60,00

## Livelli di qualità commerciale del servizio di distribuzione energia elettrica

Ai sensi dell'art. 40.2, allegato A della delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI), si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità e competenza del distributore, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

### Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di energia elettrica (delibera 198/2011)

<b>Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici</b>	<b>Tempo massimo</b>
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione	20 gg lavorativi
Esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi
Attivazione della fornitura	5 gg lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 gg lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità o riduzione di potenza per morosità	1 gg feriale
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale	2 ore
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura (contatore)	15 gg lavorativi
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 gg lavorativi
Tempo di ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura	3 ore (in caso di richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00), 4 ore (per richieste pervenute nei giorni non lavorativi o lavorative dalle 18,00 alle 8,00)
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 gg lavorativi
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 gg lavorativi

L'AEEGSI ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità della distribuzione. L'indennizzo è di 30 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a 60 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a 90 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

### Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di energia elettrica

<b>Livelli generali di qualità commerciale</b>	<b>Clienti finali in bassa pressione</b>	
	<b>Tempo massimo</b>	<b>Percentuale minima di rispetto</b>
Esecuzione di lavori complessi	60 gg lavorativi	85%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione	30 gg lavorativi	95%