

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE ANNO DI RILEVAZIONE 2016

II° semestre 2016

Servizio vendita energia elettrica

Servizio offerto da Trenta SpA nel secondo semestre dell'anno 2016							
Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica, come da delibera 413/16 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas naturale e sistema idrico							
PRESTAZIONI RICHIESTE DAL CLIENTE	livello Autorità	riferimento	% di rispetto rilevata nel II° semestre 2016	tempo medio rilevato II° sem. 2016- giorni	Indennizzi corrisposti nel semestre		
					numero	importi	
Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici tutela	40 gg.	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di invio della risposta motivata scritta	100%	15,0	0	€ -
	clienti BT non domestici tutela	40 gg.		100%	14,0	0	€ -
Risposta motivata ai reclami per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici tutela	40 gg.	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di invio della risposta motivata scritta	0%	43,0	1	€ 20
	clienti BT non domestici tutela	40 gg.		-	-	0	€ -
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici tutela	90 gg.	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, per bollette già pagate dallo stesso	100%	14,8	1	€ 20
	clienti BT non domestici tutela	90 gg.		100%	21,0	0	€ -
Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici tutela	20 gg.	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di accredito delle somme non dovute	0%	36,0	0	€ -
	clienti BT non domestici tutela	20 gg.		-	-	0	€ -
Risposte a richieste scritte di informazioni (livello generale di qualità)	clienti BT domestici tutela	95%	entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta di informazioni	97%	12,1	-	-
	clienti BT non domestici tutela	95%		100%	10,9	-	-
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (livello generale di qualità)	clienti BT domestici tutela	95%	entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di invio della risposta motivata scritta	95%	16,7	-	-
	clienti BT non domestici tutela	95%		100%	19,3	-	-
Indennizzi automatici previsti dall'Autorità in caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità sopra indicato, per causa Dolomiti Energia SpA € 25,00							
L'indennizzo automatico di € 25,00 è crescente in relazione al ritardo registrato nell'esecuzione della prestazione.							
Delibera 413/2016/R/com dell' AEEGSI Articolo 20							
<i>Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico</i>							
20.1 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità (inclusi quelli ulteriori di cui all'Articolo 17) sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 18, comma 18.1, lettere a) e b).							
20.2 Il venditore 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 di cui all'Articolo 8, comma 8.3.							
Delibera 413/2016/R/com dell' AEEGSI Articolo 18							
<i>Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità</i>							
18.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito: 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; c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).							