

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DI BENACO ENERGIA S.P.A.

DATI RELATIVI ALL'ANNO 2019
CLIENTI **ENERGIA ELETTRICA** e **GAS NATURALE**



Con la delibera 413/2016/R/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito livelli specifici e generale di qualità commerciale per il servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita di Benaco Energia S.p.A.:

INDICATORE	STANDARD ARERA	TEMPI MEDI					
		CLIENTI E.E. BT DOMESTICI	CLIENTI E.E. BT NON DOM.	CLIENTI E.E. MT	CLIENTI E.E. MULTISITO	CLIENTI GAS BP	CLIENTI GAS B.P. MULTISITO
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	N.A.	5	15,5	4,3	N.A.	N.A.
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

I tempi riportati nella tabella sono espressi in giorni solari e sono ottenuti dalla media dei tempi medi mensili di risposta; la media è pesata sulla base del numero di reclami risposti in ciascun mese del periodo di riferimento.

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita di Benaco Energia S.p.A.:

INDICATORE	STANDARD ARERA	% EFFETTIVA DI RISPETTO DEL LIVELLO DI QUALITA'					
		CLIENTI E.E. BT DOMESTICI	CLIENTI E.E. BT NON DOM.	CLIENTI E.E. MT	CLIENTI E.E. MULTISITO	CLIENTI GAS BP	CLIENTI GAS BP MULTISITO
Risposte a richieste scritte di informazione	95% entro 30 gg. Solari dalla data di ricevimento della richiesta	100%	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposta motivata ai reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	25 euro
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	50 euro
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	75 euro

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

BE non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati dal cliente o da terzi;
- mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa;
- reclami scritti aventi per oggetto interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Art. 53.6 del TIQE (Testo Integrato della Regolazione dei Servizi di Distribuzione e Misura dell'energia elettrica);
- casi in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- casi di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime secondo quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il codice POD del punto di prelievo dell'energia elettrica o il codice PDR per il punto di prelievo di gas naturale, una breve descrizione dei fatti contestati.

La delibera 258/2015/R/com e s.m.i. prevede inoltre indennizzi automatici (come da tabella sotto riportata) nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità.

INDENNIZZI AUTOMATICI	IMPORTO
Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di messa in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	Euro 20,00