

Qualità vendita/distribuzione e gli indennizzi previsti

L'esercente la vendita, l'Azienda Azienda energetica San Martino SRL, è tenuto ad informare ogni cliente finale delle tempistiche degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina. Se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, l'esercente di vendita è tenuto a pagare un indennizzo quanto segue:

1) Servizio di distribuzione e misura

Tabella 1	Standard previsto		Indennizzo euro		
	Clients BT	Clients Mt	Domestico BT	Non domestico BT	Non domestico MT
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	20 gg. lavorativi	40 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15 gg. lavorativi	30 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 gg. lavorativi	5 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo di riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità	1 gg. feriale	1 gg. feriale	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura/richieste pervenute nei qq. Lavorativi dalle 08. alle 18.00	3 ore	-	35,00 €	70,00 €	-
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura/richieste pervenute nei qq. Lavorativi/non lavorativi dalle 18 alle 8	4 ore	-	35,00 €	70,00 €	-
Verifica gruppo di misura	15 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Verifica contatore su richiesta dal cliente	15 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Invio del resoconto della verifica del contatore su richiesta del cliente, se effettuata presso il cliente (valida per consumatori/producenti)	20 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di ripristinare la tensione su richiesta dal cliente (valida per consumatori/producenti)	50 gg. lavorativi	50 gg. lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €

Tabella 2	Clients BT	Clients MT
Tempo di esecuzione di lavori complessi	85 %	90 %
Tempo di risposta motivata a reclami e richieste scritte per l'attività di distribuzione e misura; (valida per consumatori/producenti)	90 %	95 %

2) Servizio di vendita

Tabella 3	Standard previsto	Prezzo standard previsto
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	€ 30,00
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	€ 30,00
Rettifica di doppia fatturazione	20 Kalendertage	€ 30,00

L'indennizzo automatico base è di 20 € e aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se la prestazione viene eseguita fuori standard, ma entro un tempo doppio del tempo standard, viene accreditato l'indennizzo automatico base di 30 €;
- b) se la prestazione viene eseguita tra il doppio e il triplo del tempo standard, viene accreditato il doppio dell'indennizzo automatico base, quindi 60 €;
- c) se la prestazione viene eseguita dopo più del triplo del tempo standard, viene accreditato il triplo dell'indennizzo automatico base, quindi 90 €.

Il venditore deve accreditare al cliente l'indennizzo che ha ricevuto dal distributore nella prima bolletta utile del cliente, detraendolo dall'importo addebitato. L'indennizzo automatico, se dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente entro 8 mesi.

Nel sottostante prospetto trova le indicazioni relative ai risultati dell' anno 2013 dell' Azienda Azienda energetica San Martino SRL:

1) Servizio di distribuzione e misura

Tabella 1 e 2	Rispetto degli standard dell'anno 2012		
	Domestico BT	Non domestico BT	Non domestico MT
	Grado di rispetto 100 %	Grado di rispetto 100 %	Grado di rispetto 100 %

2) Servizio di vendita

Tabella 3	Rispetto degli standard dell'anno 2012
	Grado di rispetto 100 %