



INFORMATIVA CIRCA I LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI VENDITA C.U.R.A Consorzio Utilites Ravenna

C.U.R.A

Con l'approvazione della Deliberazione n° 333/07 de l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, sono stati stabiliti i **livelli di qualità commerciale per i servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica.**

In particolare, **per il servizio di vendita dell'energia elettrica**, il venditore è obbligato nei confronti dei suoi clienti al rispetto di livelli specifici e generali di qualità commerciale.

Secondo il disposto dell'art. 69, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo misurato in giorni solari intercorrente tra il ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica di una fattura già pagata inviata dal cliente e la rettifica della stessa, con conseguente conguaglio del controvalore pagato. Il tempo di rettifica si intende al netto dei giorni necessari per eventuali verifiche che il venditore richieda al distributore.

Il Venditore è tenuto a fare in modo che il tempo di rettifica di fatturazione resti entro i 90 gg solari, se la fattura riguarda punti allacciati in bassa tensione (BT), oppure entro 60 gg solari, se la fattura riguarda punti allacciati in media tensione (MT).

Nel caso in cui il livello specifico di qualità sopra descritto non venga rispettato, è previsto che il venditore provveda all'erogazione a favore del cliente degli indennizzi automatici descritti nella tabella sotto riportata.

Tipologia punto	Standard	Rimborso per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio rispetto allo standard	Rimborso per esecuzione oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo rispetto allo standard	Rimborso per esecuzione oltre il triplo dello standard
BT domestico	90 gg	30,00 €	60,00 €	90,00 €
BT non domestico	90 gg	60,00 €	120,00 €	180,00 €
MT	60 gg	120,00 €	240,00 €	360,00 €

Secondo il disposto dell'art. 72, il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo misurato in giorni lavorativi, tra il ricevimento da parte del venditore di una richiesta scritta o di un reclamo scritto del cliente finale inerenti il servizio di vendita e l'invio della risposta da parte del venditore.

Il venditore è tenuto a comportarsi in modo che la percentuale minima di risposte motivate a reclami o a richieste di informazioni in forma scritta sia inferiore a 20 giorni lavorativi per il 90% dei casi riguardanti punti in BT e per il 95% dei casi riguardanti punti in MT.

Essendo l'attività di cui sopra soggetta solo ad un livello generale di qualità, non sono previsti in questo caso indennizzi automatici.