Comunicato livelli specifici e generali di qualità
Servizio Energia Elettrica BT Uso Domestico Libero
(Delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas)

La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita di gas ed energia elettrica si riferisce alla tempestività nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (come ad esempio preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni), alla puntualità negli appuntamenti e all'adeguatezza delle modalità di fatturazione. Lo scopo della regolazione della qualità commerciale è duplice: da una parte tutelare i clienti attraverso la definizione di standard nazionali uniformi, dall'altra promuovere il miglioramento medio complessivo del servizio. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha definito gli standard di qualità per il gas naturale con le delibere n. 164/08 e n. 198/2011, determinando altresì modalità di registrazione delle prestazioni richieste dagli utenti e delle prestazioni eseguite dai soggetti esercenti. La regolazione della qualità commerciale dedica un'attenzione particolare alle informazioni che gli esercenti devono fornire ai clienti sugli standard specifici e generali di qualità: una volta all'anno, tutti i clienti devono ricevere informazioni sugli standard di qualità garantiti e sui risultati effettivamente raggiunti dall'esercente nel corso dell'anno

Atena Trading S.r.l. – Livelli di qualità della Vendita SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

Nota: *il campo lasciato vuoto è indicativo di nessuna richiesta di prestazione presentata nel corso anno 2015.*

Livelli specifici di qualità

	Servizio energia elettrica: utenti BT Domestici STANDARD	**ATENA TRADING 2015 tempo medio**
Tempo risposta motivata ai Reclami scritti di esclusiva competenza del Venditore	40gg solari	38
Tempo risposta motivata ai Reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al Distributore	40gg solari	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90gg solari	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20gg solari	-

Livelli generali di qualità

	Servizio energia elettrica: utenti BT Domestici STANDARD	**ATENA TRADING 2015 tempo medio**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di Informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari	**95%**	**100%**
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di Rettifica di fatturazione entro il tempo massimo di 40 giorni solari	**95%**	**-**

Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

Servizio di Vendita	**Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard**	**Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard**	**Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard**
In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico	**€ 20,00**	**€ 40,00**	**€ 60,00**