



**Comunicato livelli specifici e generali di qualità**  
**Servizio Energia Elettrica Multisito**  
**(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 Multisito STANDARD	ATENA TRADING 2015 tempo medio
Tempo risposta motivata ai Reclami scritti di esclusiva competenza del Venditore	40gg solari	40
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 Multisito 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%	100%

**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