

## Comunicazione alla clientela

### Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica e gas naturale

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di Convergenze S.p.A. Società Benefit nell'anno 2020.

#### ANNO 2020

| Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2020 |   |   |               |                                |                                |
|--|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                  | Indicatore  | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE   | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|  |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|  |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|  |   | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|  |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|  | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|  |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|  |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|  |   | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|  |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|  | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|  |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|  |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|  |   | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|  |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
| ENERGIA ELETTRICA                                    | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|  |   | BT non domestici (libero)                 | 0             |                                |                                |
|  |   | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|  |   | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |

|                  |   |                           |   |      |    |
|------------------|---|---------------------------|---|------|----|
|                  | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | Multisito elettricità     | 0 |      |    |
|                  |   | BT domestici (libero)     | 0 |      |    |
|                  |   | BT domestici (tutela)     | 0 |      |    |
|                  |   | BT non domestici (libero) | 1 | 100% | 0% |
|                  |   | BT non domestici (tutela) | 0 |      |    |
|                  |   | MT (libero)               | 0 |      |    |
|                  | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | Multisito elettricità     | 0 |      |    |
|                  |   | BT domestici (libero)     | 0 |      |    |
|                  |   | BT domestici (tutela)     | 0 |      |    |
|                  |   | BT non domestici (libero) | 0 |      |    |
|                  |   | BT non domestici (tutela) | 0 |      |    |
|                  |   | MT (libero)               | 0 |      |    |
| <b>DUAL FUEL</b> | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | Dual fuel                 | 0 |      |    |
|                  | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | Dual fuel                 | 0 |      |    |
|                  | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | Dual fuel                 | 0 |      |    |

| Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2020 |   |   |               |                                |                                |
|---|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                 | Indicatore  | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| <b>GAS NATURALE</b>                                 | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|   |   | BP domestico (libero)                     | 4             | 100%                           | 0%                             |
|   |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|   |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|   |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|   |   | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|   |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
| <b>ENERGIA ELETTRICA</b>                            | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero)                     | 16            | 94%                            | 6%                             |
|   |   | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|   |   | BT non domestici (libero)                 | 6             | 100%                           | 0%                             |
|   |   | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|   |   | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|   |   | Multisito elettricità                     | 0             |                                |                                |

|                  |   |           |   |  |  |
|------------------|---|-----------|---|--|--|
| <b>DUAL FUEL</b> | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | Dual fuel | 0 |  |  |
|------------------|---|-----------|---|--|--|

**ANNO 2020 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

**ANNO 2020 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00
- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00