

## COMUNICAZIONE AI CLIENTI

### ***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 2021.*

*Si precisa che i livelli previsti dalla normativa sono:*

#### **ANNO 2021 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE**

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

#### **ANNO 2021 - 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*

#### **INDENNIZZI**

*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*

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2021					
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)	1	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		
	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)	3	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	1	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL	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 2021					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	7	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		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	22	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	2	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		