

MERCATO LIBERO FORNITURE ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Qualità Commerciale Anno 2016

In relazione agli standard di qualità previsti nella Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas il sistema idrico, 413/2016/R/com e s.m.i. , si riportano i risultati conseguiti da Unogas Energia S.p.A. nell'anno 2016, in ottemperanza di quanto definito nel Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV:

Indicatore	Indennizzi	Richieste ricevute	Richieste inviate entro lo standard	Richieste inviate oltre lo standard
Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 90 gg)	Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 20 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 40 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard.	30	30	0
Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 40 gg)		130	129	1
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)		2	2	0
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi)	Non previsti	144	141	3
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 gg nel 95% dei casi)	Non previsti	174	174	0

Per quanto attiene ai "Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale" raggiunti da Unogas Energia S.p.a nell'anno 2016: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a **98%**, la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari è pari a **100%**.

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Unogas Energia Spa per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Per poter riuscire ad evadere in tempi rapidi qualsiasi richiesta di informazioni o delucidazioni in merito alla Sua fornitura è stato predisposto un indirizzo di posta elettronica dedicato: clienti@unogas.it