

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Livelli di qualità

La qualità del servizio offerto al cliente è garantita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che ha emanato una serie di delibere in materia. La delibera ARG/COM 164/08 e successive modifiche ed integrazioni ha stabilito i nuovi livelli di qualità standard del servizio che devono essere garantiti ai clienti finali in tema di reclami, rettifica di fatturazione e rettifica doppia fatturazione. In particolare, sono stati fissati i livelli standard specifici di qualità e i livelli standard generali di qualità. I livelli specifici sono i tempi entro cui devono essere effettuate certe prestazioni, mentre i livelli generali sono il valore percentuale minimo prestabilito di prestazioni da eseguire entro un tempo massimo. La delibera ha inoltre stabilito che, nel caso tali standard non siano rispettati, al cliente debba essere corrisposto un indennizzo automatico, di importo crescente a seconda del ritardo.

I **livelli specifici** di qualità commerciale definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. ARG/com 413/16 e s.m.i. prevedono di:

- a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo;
- b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica ed entro 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale;
- c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.

In relazione al punto a), nel corso dell'anno 2022 Gaxa ha raggiunto i seguenti livelli specifici effettivi di qualità (clienti finali gas forniti in Bassa pressione domestici – mercato libero): tempo effettivo medio di 15,08 giorni solari (3 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 75€).

In riferimento ai punti b) e c), invece, nel 2022 Gaxa non ha ricevuto richieste di rettifica di fatturazione né di rettifica di doppia fatturazione.

Il **livello generale** di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che Edison Energia sia tenuta a rispettare lo standard del 95% per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari.

Nel corso dell'anno 2022, Gaxa ha raggiunto il seguente livello generale effettivo di qualità (clienti finali gas forniti in Bassa pressione domestici – mercato libero): 95,9% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari nel settore gas (tempo medio di risposta pari a 4 giorni).

Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dal TIQV, al cliente verrà corrisposto, con la prima fatturazione utile, un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione:

- a) se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25€ (indennizzo automatico base);
- b) se la prestazione viene eseguita oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, l'indennizzo è pari a 50€;
- c) se la prestazione viene eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75€.

V.01.12.23

Gaxa SpA

info@gaxaenergia.it

Casella Postale 242 – 09124 Cagliari (CA)

Numero Verde 800.050.101

www.gaxaenergia.it

