

## LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER L'ANNO 2016

## CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE MAGGIOR TUTELA

Come previsto dalla Delibera 164/08/ARG/com e s.m.i., di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità commerciale previsti dall'AEEGSI, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati conseguiti da Linea Più nell'anno 2016.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ	STANDARD AEEGSI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI		CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	
		Grado di rispetto	Tempo medio di risposta motivata	Grado di rispetto	Tempo medio di risposta motivata
<i>INDICATORE</i>	<i>Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione</i>				
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	<b>100%</b>	27,62 giorni solari	<b>100%</b>	27,85 giorni solari
Rettifiche di fatturazione	90 giorni solari	<b>n.d.</b>	n.d.	<b>n.d.</b>	n.d.
Rettifiche di doppia fatturazione	20 giorni solari	<b>n.d.</b>	n.d.	<b>n.d.</b>	n.d.

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ	STANDARD AEEGSI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI		CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	
		Grado di rispetto	Tempo medio di risposta motivata	Grado di rispetto	Tempo medio di risposta motivata
<i>INDICATORE</i>	<i>Percentuale minima</i>				
Risposta motivata a richieste scritte di informazione	95% entro 30 giorni solari	<b>50%</b>	75,00 giorni solari	<b>0%</b>	127,00 giorni solari
Risposta motivata a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	95% entro 40 giorni solari	<b>100%</b>	14,00 giorni solari	<b>n.d.</b>	n.d.

## INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Linea Più è tenuta a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta come indicato di seguito:

se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	euro 20
se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	euro 40
se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	euro 60

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Linea Più Spa è esonerata dal corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- a. cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b. cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.