

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita e indennizzi automatici

Tempo massimo rettifica fatturazione: 90 giorni	Prestazione oltre 90 gg ed entro 180 gg	Prestazione oltre 180 gg ed entro 270 gg	Prestazione oltre 270 gg
	Indennizzo 25 euro	Indennizzo 50 euro	Indennizzo 75 euro
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione: 20 giorni	Prestazione oltre 20 gg ed entro 40 gg	Prestazione oltre 40 gg ed entro 60 gg	Prestazione oltre 60 gg
	Indennizzo 25 euro	Indennizzo 50 euro	Indennizzo 75 euro
Tempo massimo risposta reclami scritti: 40 giorni	Prestazione oltre 40 gg ed entro 80 gg	Prestazione oltre 80 gg ed entro 120 gg	Prestazione oltre 120 gg
	Indennizzo 25 euro	Indennizzo 50 euro	Indennizzo 75 euro

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita

Standard

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari

95 %

Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari

95 %

Informativa per il cliente finale

Dal 1 gennaio 2003 tutti i CLIENTI del servizio gas, dal 1 luglio 2004 tutti i CLIENTI non domestici e dal 1 luglio 2007 tutti i CLIENTI del servizio elettrico sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e di energia elettrica e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze.

Per garantire che i CLIENTI dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato con deliberazione ARG/com 104/10 e s.m.i. un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita rispettivamente di gas naturale e di energia elettrica precise regole di comportamento.

Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un CLIENTE per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- offrire sempre al CLIENTE la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- fornire al CLIENTE informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale;
- relativamente all'energia elettrica fornire al CLIENTE le informazioni sugli adempimenti relativi a contratti di distribuzione e dispacciamento.

Se il CLIENTE viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

Il contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al CLIENTE;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il CLIENTE deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del CLIENTE;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il CLIENTE dovrà pagarle;
- le conseguenze per il CLIENTE che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui la società di vendita deve versare al CLIENTE un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

Documentazione e diritto di ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il CLIENTE deve ricevere una copia scritta del contratto.

Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del CLIENTE o in un centro commerciale), il CLIENTE può recedere dal contratto senza spese entro 10 (dieci) giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 (dieci) giorni la società di vendita deve inviare al CLIENTE una copia scritta del contratto;
- il CLIENTE può recedere dal contratto senza spese entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del contratto.