

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni contenute nel Titolo IV del "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" ("TIQV") di cui all'Allegato A alla Delibera n. 164/08 (e successive modificazioni e integrazioni), Lux è tenuta al rispetto dei seguenti livelli generali di qualità:

1) deve inviare la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro il tempo massimo di 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%);

2) deve inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%). Inoltre, in applicazione delle previsioni del TIVG sopra indicate, Lux è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità:

1) tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione;

2) tempo di rettifica di doppia fatturazione;

3) risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente:

1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni solari;

2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari;

3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 40 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a forza maggiore, ritardi del distributore nel rendere disponibili i dati tecnici richiesti da Lux, responsabilità di terzi o a cause non imputabili al Cliente stesso, Lux è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 20,00 euro, in occasione della prima fatturazione utile.

L'indennizzo non è dovuto:

1) relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 45, comma 45.6 dell'Allegato A della Delibera n. 333/07;

2) al Cliente a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità;

3) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 21 delle Condizioni Generali di Fornitura.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Nel rispetto delle previsioni dell'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno il Fornitore renderà disponibili al Cliente in allegato ai documenti di fatturazione le informazioni relative ai livelli specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, e le informazioni relative al grado di rispetto di tali livelli di qualità con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

Sia per la fornitura di elettricità, sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore. In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare al Fornitore un reclamo il modulo fornito in fase di attivazione della fornitura o reperibile online sul sito www.energy-light.it

Il reclamo andrà inoltrato a Energy Light S.p.A. Società Benefit - 06034 Foligno (PG) via F. Santocchia n° 90.

Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità e del servizio distribuzione della fornitura di gas, il Fornitore richiede al distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore. In tal caso il distributore è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi.