

## INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE RELATIVA AI LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA GAS NATURALE

### LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha definito con Delibera 168/04 e s.m.i. standard di qualità commerciale che tutti gli esercenti del servizio di vendita di gas naturale sono tenuti a rispettare, al fine di garantire una qualità del servizio più elevata ed una maggiore tutela del Cliente finale.

**Per quanto attiene le prestazioni di competenza di Estra Energie S.r.l., gli standard di qualità sono distinti in:**

- Standard specifici (riferiti alla singola prestazione da garantire al Cliente);
- Standard generali (riferiti al complesso delle prestazioni).

### Standard specifici di qualità del servizio di vendita del gas naturale (Del. ARG/com 164/08 applicabile dal 2009)

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (di una fattura già pagata dal cliente finale o per la quale è prevista possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura)	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

### Standard generali di qualità del servizio di vendita del gas naturale (Del. ARG/com 164/08 applicabile dal 2009)

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (di una fattura non pagata dal cliente finale) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

### Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale (Del. ARG/com 164/08 applicabile dal 2009)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Estra Energie è tenuta a corrispondere al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20,00 euro.

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

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (€ 20,00);
- 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 (€ 40,00);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (€ 60,00).

Estra Energie non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Altresì, Estra Energie non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di:

- cliente finale cui sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- reclami carenti delle informazioni minime richieste, per i quali non è possibile identificare il cliente finale.