



LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALI

Pura Energia

L'energia sotto casa tua

I livelli di qualità commerciale sono quelli previsti dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) nel Testo integrato della qualità della vendita (TIQV) di cui alla Delibera 413/2016/R/com e s.m.i.. Il TIQV si è inserito in un procedimento avviato dall'Autorità nel 2015 per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie. In particolare, il TIQV ha stabilito quattro fattispecie di prestazione, delle quali tre sottoposte a standard specifico (tempo di risposta a reclami scritti, tempo di rettifica di fatturazione e tempo di rettifica di doppia fatturazione) e una a standard generale (tempo di risposta a richieste scritte di informazioni);

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti 40 (quaranta) giorni solari

Tempo massimo di rettifica di fatturazione 90 (novanta) giorni solari

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione 20 (venti) giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 (trenta) giorni solari 95% (novantacinque per cento)

Analogamente a quanto avviene per le prestazioni fornite dal distributore, se il venditore non rispetta gli standard specifici di qualità commerciale, il cliente deve automaticamente ricevere un indennizzo. Gli indennizzi automatici sono corrisposti al cliente finale nella prima fattura utile e comunque, non oltre 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore non deve pagare l'indennizzo automatico se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a:

cause di forza maggiore, intese come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

- cause imputabili al cliente o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi;
- se nell'anno solare al cliente è già stato pagato un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità;

Pura Energia

Viale V. Martini 35,
51015 Monsummano Terme (PT)
P.I. 01946540471

contatti

Tel.: 0572 031205
info@pura-energia.it
pura-energia.it



Pura Energia

L'energia sotto casa tua

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALI

- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime richieste;
- in caso di reclami scritti per interruzioni della fornitura prolungate o estese.

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

Per la risoluzione di eventuali controversie relative al contratto di fornitura, il Cliente potrà esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gestito dall'Acquirente Unico.

La procedura potrà essere attivata, da parte del Cliente, solo dopo aver inviato il reclamo ad Pura Energia srl. e questa abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo, in ogni caso la domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo (Testo Integrato Conciliazione (TICO) – Delibera 209/2016/R/eel dell'AEEGSI e s.m.i.).

Ulteriori informazioni su modalità e tempi di accesso, nonché svolgimento della procedura sono consultabili sul sito: www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm.

Informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di Enegam S.p.A., nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'annualità 2018.

Pura Energia

Viale V. Martini 35,
51015 Monsummano Terme (PT)
P.I. 01946540471

contatti

Tel.: 0572 031205
info@pura-energia.it
pura-energia.it