

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA PER PRESTAZIONI RICHIESTE SUL MERCATO LIBERO DELIBERA 413/2016/R/COM

I Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica sono indicati ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione. Di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA per il servizio vendita energia elettrica e il grado di rispetto di tali standard da parte di Orakom Energia s.r.l. Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Fornitore, tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della motivata risposta scritta: a) Nome e Cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (gas naturale o energia elettrica); e) PdR/POD o qualora non disponibile il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa vigente e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta. Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>). L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico come definiti dalla Delibera 21 luglio 2016 n. 413/2016/R/com s.s.mi. e nel Codice di Condotta Commerciale in vigore.

RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE Vengono riportati di seguito i risultati degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e dal Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

LIVELLI GENERALI							
INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADI DI RISPETTO EFFETTIVO					
		CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) DOMESTICO	CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) NON DOMESTICO	CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA IN MEDIA TENSIONE (MT)	CLIENTE FINALE DI GAS NATURALE IN BASSA PRESSIONE (BP)	CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE CON UNICO CONTRATTO (DUAL FUEL)	CLIENTE FINALE MULTISITO (ELETTRICO E GAS)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100,00%	100,00%	100,00%	/	/	100,00%

LIVELLI SPECIFICI							
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO DEL 2019	GRADI DI RISPETTO EFFETTIVO					
		CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) DOMESTICO	CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) NON DOMESTICO	CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA IN MEDIA TENSIONE (MT)	CLIENTE FINALE DI GAS NATURALE IN BASSA PRESSIONE (BP)	CLIENTE FINALE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE CON UNICO CONTRATTO (DUAL FUEL)	CLIENTE FINALE MULTISITO (ELETTRICO E GAS)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento	100,00%	100,00%	100,00%	/	/	100,00%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento	100,00%	100,00%	/	/	/	100,00%
	90 giorni solari dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale						
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	/	/	/	/	/	/

In caso di mancato di rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25,00 (venticinque/00). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50,00 (cinquanta/00) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75,00 (settantacinque/00) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	IMPORTO INDENNIZZATO		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento	25,00 euro per risposte inviate tra 31-60 giorni	50,00 euro per risposte inviate tra 61-90 giorni	75,00 euro per risposte inviate oltre 90 giorni
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento	25,00 euro per risposte inviate tra 61-120 giorni	50 euro per risposte inviate tra 121-180 giorni	75,00 euro per risposte inviate oltre 180 giorni
	- 90 giorni solari dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale	- 25,00 euro per risposte inviate tra 91-180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	- 50,00 euro per risposte inviate tra 181-270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	- 75,00 euro per risposte inviate oltre 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	25,00 euro per risposte inviate tra 21-40 giorni	50,00 euro per risposte inviate tra 41- 60 giorni	75,00 euro per risposte inviate oltre 60 giorni

Orakom Energia garantisce ai propri clienti un servizio telefonico svolto tramite Call Center. L'Autorità ha determinato i seguenti standard di servizio: Accessibilità al servizio (AS), Tempo medio di attesa (TMA) e Livello di servizio (LS). La qualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore di accessibilità al servizio (AS), il livello di servizio (LS) ed il tempo medio di attesa (TMA). L'indicatore di Accessibilità al Servizio (AS) è misurato con il numero di volte in cui il cliente riesce a raggiungere telefonicamente il Call Center durante l'orario di apertura; il livello di servizio (LS) rappresenta la capacità di risposta, misurata in percentuale tra chiamate ricevute rispetto alle chiamate risposte dal Call Center e andate buon fine ovvero che il cliente abbia parlato con l'operatore; il tempo medio di attesa (TMA), invece, misura (in secondi) quanto tempo mediamente il Cliente ha atteso prima di parlare con un operatore.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD SPECIFICO RIFERIMENTO ARERA	STANDARD ORAKOM ENERGIA
Accessibilità al servizio AS	%	> = 95%	99%
Tempo medio di attesa TMA	secondi	< = 180 s	86
Livello di servizio LS	%	> = 85 %	96%