

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

- Clienti finali non domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione -

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), si comunica di seguito il grado di rispetto di Metano Nord dei livelli specifici e generali per il servizio di vendita definiti dall'ARERA, con riferimento all'anno 2020.

- **Livelli specifici** di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Metano Nord SpA:

INDICATORE	STANDARD 2020	Tempi medi di Metano Nord(*)
Clienti finali bassa tensione – non domestici		
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	13,13 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	-

(*) dati riferiti all'anno solare 2020

- **Livelli generali** di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Metano Nord SpA:

INDICATORE	STANDARD 2020	% rispetto del livello effettivo di Metano Nord(*)
Clienti finali bassa tensione – non domestici		
Risposta a richieste scritte di informazioni	95% Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	100%

(*) dati riferiti all'anno solare 2020

In caso di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI
Clienti finali bassa tensione – non domestici	
Risposta motivata ai reclami scritti	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard Euro 25,00
Rettifica di fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard Euro 50,00
Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Ai sensi dell'art. 20 del TIQV:

1. Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:
 - a) Cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) Cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
2. Inoltre, il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
 - c) Relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53.6 del TIQE;
 - d) Nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
 - e) In caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.