



## INFORMATIVA LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI VENDITA

### Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO	LIVELLI SPECIFICI EFFETTI
			ANNO 2017
Risposta motivata a reclami scritti	Max 40 giorni solari	€ 25,00	100%
Rettifica di fatturazione	Max 90 giorni solari	€ 25,00	100%
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 giorni solari	€ 25,00	100%

### Modalità gestione indennizzi automatici per mancato rispetto di livelli specifici di qualità

L'indennizzo automatico base è relativo ad ogni prestazione non rispettata ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- 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.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale per i quali il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza della informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o telematico ed il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi), il codice POD o PDR (rispettivamente per l'energia elettrica e il gas), ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice cliente nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

### Livelli generali di qualità commerciale

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI GENERALI EFFETTIVI
		ANNO 2017
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 gg solari	100%

### Mix Energetico

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti			
	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2015
<b>Fonti primarie utilizzate</b>	%	%	%	%
- Fonti rinnovabili	16,00 %	26,67 %	16,00 %	26,67 %
- Carbone	21,67 %	23,87 %	21,67 %	23,87 %
- Gas naturale	51,94 %	39,24 %	51,94 %	39,24 %
- Prodotti petroliferi	1,08 %	1,62 %	1,08 %	1,62 %
- Nucleare	4,98 %	4,76 %	4,98 %	4,76 %
- Altre fonti	4,33 %	3,85 %	4,33 %	3,85 %

Schema A di cui all'allegato 1 del Decreto del 31 luglio 2009

#### ACEL Energie S.r.l. - Società unipersonale

Sede Legale: Via Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC), protocollo@pec.acelenergie.it - info@acelenergie.it  
 Capitale Sociale € 6.000.000,00 i.v. - R.E.A. LC 326133. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Lecco. C.F. e P.IVA 03773040138  
 Tel. +39 0341.228.611 - Fax +39 0341.353.293 - Servizio Clienti 800.822.034 - www.acelenergie.it  
 Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acsm Agam S.p.A.