

STANDARD DI QUALITA' E INDENNIZZI ANNO 2021

Come previsto dall'art. 37 del TIQV (Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas naturale) NOVAAEG SPA comunica le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

STANDARD DI QUALITA'

Indicatore	Standard specifico (giorni solari)	Categoria di clientela	Tempi medi di NOVA AEG SPA
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	BT domestico	7,8 gg solari
		BT non domestico	15,7 gg solari
		MT	15 gg solari
		Multisito energia elettrica	13,7 gg solari
		BP domestico	6,7 gg solari
		BP non domestico	11,5 gg solari
		BP condominio uso domestico	
		Multisito gas	11,4 gg solari
		Dual fuel	9,4 gg solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	BT domestico	
		BT non domestico	
		MT	
		Multisito energia elettrica	
		BP domestico	
		BP non domestico	
		BP condominio uso domestico	
		Multisito gas	
		Dual fuel	25 gg solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	BT domestico	
		BT non domestico	
		MT	
		Multisito energia elettrica	
		BP domestico	
		BP non domestico	
		BP condominio uso domestico	
		Multisito gas	
		Dual fuel	
Indicatore	Standard generale (%)	Categoria di clientela	% di rispetto dello standard
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	BT domestico	100%
		BT non domestico	100%
		MT	100%
		Multisito energia elettrica	100%
		BP domestico	79%
		BP non domestico	100%
		BP condominio uso domestico	
		Multisito gas	100%
		Dual fuel	100%

INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un **indennizzo automatico base pari ad € 25,00**.

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

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto **l'indennizzo automatico base**;
- b) 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**;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il **triplo dell'indennizzo automatico base**.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a:

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

Il venditore, inoltre, non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime necessarie.