

# Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale per l'anno 2020

Eco Trade S.r.l.  
 Sede Operativa: Zona Ind.le Rigutino Ovest n. 253/B, 52100 Arezzo (AR), Italy  
 Tel.: +39 0575 169 6061 - Fax: +39 0575 194 9080 - Numero verde: 800 627 477  
 PEC eco.trade@pec.it | info@ecotrade.bio - www.ecotrade.bio  
 Sede Legale: Via Madre Teresa di Calcutta SNC,  
 06023 Gualdo Tadino (PG), Italy - P.I. IT 03469240547  
 C.S. 100.000,00 € - Fax: +39 075 850 1777



ECOTRADE

Come da art. 40 della delibera 164/08 dell'AEEGSI, tutte le società di vendita dell'energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri Clienti livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Clienti EE BT Domestici	Clienti EE BT Non Domestici	Clienti EE Media Tensione	Cliente EE Multisito	Clienti Gas Bassa Pressione	Clienti Gas Multisito
Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	100%	100%	Richieste non pervenute	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	100%	100%	Richieste non pervenute	100%	Richieste non pervenute	Richieste non pervenute
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	100%	100%	Richieste non pervenute	Richieste non pervenute	100%	Richieste non pervenute

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Clienti EE BT Domestici	Clienti EE BT Non Domestici	Clienti EE Media Tensione	Cliente EE Multisito	Clienti Gas Bassa Pressione	Clienti Gas Multisito
Tipo di prestazione	Percentuale Minima	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 gg solari	95%	100%	100%	Richieste non pervenute	100%	100%	100%
Risposta a richiesta di informazioni scritte entro 30 gg solari	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

L'AEEGSI ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita dell'energia per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a euro 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a euro 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a euro 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. Con Del. ARG/com 104/10 e s.m.i., l'AEEGSI ha inoltre stabilito che il mancato rispetto di quanto previsto in ordine alla periodicità di emissione delle fatture e ai tempi di comunicazione di "variazione unilaterale delle condizioni contrattuali", comporta la corresponsione da parte del Fornitore al Cliente finale interessato, di indennizzi automatici pari rispettivamente a euro 20 e euro 30.

Sono inoltre previsti ai sensi della Del. 67/2013/R/Com gli ulteriori indennizzi per il caso di mancato rispetto della modalità di costituzione in mora, e sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale:

- Euro 30,00 in caso di sospensione della fornitura, e/o riduzione della potenza, in mancanza di previo invio della raccomandata di messa in mora;
- Euro 20,00 in caso di sospensione della fornitura, e/o riduzione della potenza, prima della scadenza dei termini di cui all'articolo 6.3 delle Condizioni Generali di Fornitura.