

INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL SERVIZIO SVOLTO NELL'ANNO 2016
DALLA SOCIETÀ SICME ENERGY E GAS S.R.L.
 ai sensi del Testo Integrato Qualità dei servizi di vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica

Indicatore	standard	Tempo medio effettivo rilevato nell'anno (giorni)	Casi registrati
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	---	Nessuna Prestazione Eseguita
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	---	Nessuna Prestazione Eseguita
Rettifica doppia fatturazione	20 gg solari	---	Nessuna Prestazione Eseguita

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita energia elettrica

Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto nell'anno	Casi registrati
Risposte a richieste scritte di informazione	95% entro 30 gg solari	---	Nessuna Caso Registrato
Risposte motivate a richieste scritte scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg solari	---	Nessuna Caso Registrato

INDENNIZZO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità indicato, la Società corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico

Mancato rispetto del tempo massimo di: - risposta motivata a reclami scritti - rettifica di fatturazione - rettifica doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	€ 25,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	€ 50,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	€ 75,00

CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

La Società non corrisponde l'indennizzo automatico per mancato rispetto dello standard nei seguenti casi:

- a) causa di forza maggiore
- b) cause imputabili al cliente o a terzi
- c) reclami scritti aventi per oggetto interruzioni prolungate estese ai sensi dell'art. 53 comma 6 del TIQE
- d) casi in cui il cliente ha già beneficiato di indennizzo nell'anno solare
- e) quando non è possibile identificare il cliente finale