

Gentile Cliente,

come da art. 40 della delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il Servizio Idrico, tutte le società di vendita dell'energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2014 di OMNIA ENERGIA S.p.A.

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 BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste	75%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	100%	100%	100%	99%	99,8%	100%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI 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 giorni solari	95%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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 di Omnia Energia S.p.A. per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 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 € 20 e € 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 6.4 delle condizioni generali di fornitura.