

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI EDISON ENERGIA

Standard di qualità definiti dalla Del. ARG/com 164/08 valida dal 1 luglio 2009

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

INDICATORE	STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE	90 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

INDICATORE	STANDARD
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

INDICATORE	STANDARD GENERALE
PERCENTUALE MINIMA DI APPUNTAMENTI FISSATI CON IL CLIENTE FINALE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 1 GIORNO LAVORATIVO DI CUI ALL'ART. 44 DELLA DEL. ARG/GAS 120/08 (IN VIGORE DALL'1 LUGLIO 2011 - SALVO DIVERSA PREVISIONE NORMATIVA)	90%

Livelli di qualità specifici definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO DEFINITO DALLA DEL. ARG/com 164/08 e smi (giorni)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO ALLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20	20	40	60
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90	20	40	60
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40	20	40	60

Livelli di qualità specifici raggiunti da Edison Energia nel primo semestre 2011 per clienti finali in Bassa Pressione (Mercato Libero)

INDICATORE	INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE (Euro)	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	1	20	43,3
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	0	0	65,2
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	34	880	13,1

Livelli di qualità generale definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e livelli raggiunti da Edison Energia nel primo semestre 2011 per clienti finali in Bassa Pressione (Mercato Libero)

INDICATORE	LIVELLO GENERALE DEFINITO DALLA DEL. ARG/com 164/08 e smi (%)	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO NEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	97,6%	7
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%	99,8%	15,7

CGgas010_161211

Per una più efficace risposta alle tue domande, ti ricordiamo di inserire nella comunicazione verso Edison il tuo nome e cognome, il tuo indirizzo e i tuoi dati di fornitura.

**SERVIZIO
CLIENTI**

 edisonenergia.it
 800.031.141
 800.031.143

@ servizioclienti@edison.it
✉ Edison Energia S.p.A. - Servizio Clienti
CP 94 20080 Basiglio (MI)



CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE GARANTITE DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS - Dell. 229/01 e ARG/gas 64/09 e smi

(per Clienti domestici e per Condomini con uso domestico e con consumi annui non superiori a 200.000 Smc)

Condizioni economiche

Le condizioni economiche di fornitura che il venditore deve offrire ai clienti del servizio di tutela si articolano nelle componenti unitarie volte a coprire i costi di commercializzazione all'ingrosso e al dettaglio, il servizio di trasporto, il servizio di stoccaggio, il servizio di distribuzione e misura e gli oneri aggiuntivi (Del. ARG/gas 64/09 e smi).

Principali condizioni contrattuali

Di seguito le principali condizioni contrattuali secondo quanto previsto dalla delibera 229/01.

TIPOLOGIA DI CONSUMI	FREQUENZA DI LETTURA DA PARTE DEL DISTRIBUTORE LOCALE	FREQUENZA DI FATTURAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ DI VENDITA	FREQUENZA CONGUAGLI IN PRESENZA DI CONTATORE ACCESSIBILE	IMPORTO MASSIMO DEPOSITO CAUZIONALE (1)
CONSUMI FINO A 500 Smc/ANNO	ANNUALE	QUADRIMESTRALE	ANNUALE	25 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 500 Smc/ANNO E FINO A 5000 Smc/ANNO	SEMESTRALE	TRIMESTRALE	SEMESTRALE	77 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 5000 Smc/ANNO	MENSILE (2)	MENSILE (2)	MENSILE	AMMONTARE NON SUPERIORE AL VALORE DI UNA MENSILITÀ DI CONSUMO MEDIO ANNUO

(1) Possibile richiederlo nel caso di pagamento con mezzo diverso dalla domiciliazione bancaria, postale o carta di credito. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.

(2) ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

Per le altre clausole (morosità, rateizzazione, autolettura e stima dei consumi) si rimanda a quanto definito nella delibera AEEG 229/01.

CGgas010_161211

Per una più efficace risposta alle tue domande, ti ricordiamo di inserire nella comunicazione verso Edison il tuo nome e cognome, il tuo indirizzo e i tuoi dati di fornitura.

**SERVIZIO
CLIENTI**

 edisonenergia.it
 800.031.141
 800.031.143

@ servizioclienti@edison.it
✉ Edison Energia S.p.A. - Servizio Clienti
CP 94 20080 Basiglio (MI)

