

“SODDISFATTI O RIMBORSATI”

CARTA QUALITÀ SERVIZI 2021-22 PER I CLIENTI DOMESTICI E NON DOMESTICI DEL MERCATO LIBERO

adottata volontariamente da Vivigas Spa

Valido dal 1.07.21 al 31.12.22

INDICE

PAGINA

| | |
|--|---|
| 1. Premesse | 3 |
| 2. Definizioni | 3 |
| 3. Scopo e impegni della Società | 4 |
| 4. Durata, validità, modifiche ed integrazioni | 6 |

1 - PREMESSE

- 1.1 VIVIGAS Spa (di seguito “Vivigas”, “Vivi energia” o “La Società”) è uno dei principali operatori italiani specializzato nella vendita di gas metano ed energia elettrica a *Clienti domestici* (famiglie e condomini) e a *Clienti non domestici* (Partite Iva e grandi clienti) nel mercato libero, così come regolata dalla normativa comunitaria e nazionale applicabile, nonché dalle delibere dell’Autorità di Regolazione, Energia, Reti e Ambiente (di seguito “ARERA”) in materia;
- 1.2 Nell’ambito dell’attività di vendita dell’energia elettrica e del gas, tutte le società sono tenute a rispettare gli standard di qualità imposti dall’ARERA con apposite Delibere, che prevedono altresì l’erogazione di indennizzi al Cliente finale nel caso di loro violazione. In particolare, le società di vendita sono tenute a rispettare:
- i livelli specifici e generali di qualità commerciale per i servizi di vendita (Delibera ARERA 413/16 e s.m. e i.);
 - i livelli di qualità dei servizi di Call Center (Delibera ARERA 413/16 e s. m. e i.);
 - i termini previsti per la costituzione in mora (Delibera ARERA 258/15 e 99/11 e s. m. e i.);
 - i termini previsti per l’emissione della fattura di chiusura (Delibera ARERA 100/16 e s. m. e i.);
 - i termini previsti per l’emissione delle fatture di periodo (Delibera ARERA 463/16 e s. m. e i.);
 - i termini e le modalità di proposta di variazioni unilaterali delle clausole contrattuali (Delibera ARERA 426/20 e s. m e i.);
 - l’erogazione degli indennizzi automatici previsti dalla regolamentazione di settore per la violazione degli obblighi di cui sopra.
- 1.3 Ai sensi della Delibera ARERA 413/16 e s.m. e i. (TIQV), è facoltà del venditore definire per i clienti finali del mercato libero standard di qualità specifici ulteriori rispetto a quelli definiti dal TIQV. E’ intenzione della Società - oltre a garantire il rispetto degli standard previsti dalla regolamentazione applicabile - offrire ad alcuni dei propri clienti, alle condizioni di seguito specificate, standard di qualità (e relativi indennizzi) ulteriori e migliorativi rispetto a quelli sopra indicati. Detti ulteriori standard volontari non esonerano Vivi energia dall’obbligo di rispettare gli standard definiti dall’Autorità.
- 1.4 I riferimenti normativi citati nel presente documento sono da intendersi comprensivi di eventuali e successive loro modifiche ed integrazioni (s.m.e i.).

2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono le seguenti definizioni:

- **“ARERA”**: acronimo per Autorità di Regolazione, Energia, reti e Ambiente, che è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l’efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l’attività di regolazione e di controllo.
- **“Call Center”**: insieme di risorse umane e di infrastrutture predisposte da Vivi energia per la gestione del servizio di assistenza telefonica con i propri Clienti finali;
- **“Carta Qualità Servizi ” o “Protocollo”**: è il presente documento che definisce particolari standard di qualità del servizio offerto (e relativi indennizzi) ad alcuni Clienti, ulteriori e migliorativi rispetto a quelli previsti da normativa ARERA, alle condizioni descritte nel proseguo;
- **“Cliente Domestico”**:
 - a) la persona fisica che, agendo per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, acquista energia elettrica e/o gas naturale mediante un contratto di fornitura nel mercato libero, relativamente ad un punto di fornitura per “utenza domestica”, di cui all’art. 2.2, lettera a) della Delibera ARERA 301/12 (TIV) e di cui all’art. 2.3, lettera a) della Delibera ARERA 64/09 (TIVG);

- b) il Condominio che acquista gas naturale mediante un contratto di fornitura nel mercato libero, relativamente ad un punto di fornitura per “utenza condominio con uso domestico”, di cui all’art. 2.3, lettera b) della Delibera ARERA 64/09 (TIVG);
- **“Cliente non Domestico”:**
 - a) la persona giuridica (con esclusione dei Clienti di tipo Reseller) che, agendo per scopi relativi all’attività imprenditoriale o professionale svolta, acquista energia elettrica e/o gas naturale mediante un contratto di fornitura nel mercato libero relativamente ad un punto di fornitura per “utenza usi diversi”, ossia per gli usi di cui all’art. 2.3, lettera c), punto ii) della Delibera ARERA 301/12 (TIV) e di cui all’art. 2.3, lettera d) della Delibera ARERA 64/09 (TIVG);
 - b) il Condominio che acquista energia elettrica mediante un contratto di fornitura nel mercato libero relativamente ad un punto di fornitura per “utenza usi diversi”, ossia per gli usi di cui all’art. 2.3, lettera c), punto ii) della Delibera ARERA 301/12 (TIV);
 - **“Cliente avente diritto ai Servizi previsti dalla Carta Qualità Servizi “ o “il/i Cliente/i”:** è il Cliente Domestico e/o non Domestico in possesso dei seguenti requisiti:
 - contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas regolarmente attivo nel mercato libero con Vivi energia, con esclusione del/i prodotto/i specificatamente elencati su www.vivienergia.it;
 - domiciliazione postale e/o bancaria SDD/SEPA attiva;
 - invio bolletta elettronica a mezzo mail attivo;
 - assenza di bollette insolute;
 - che ha effettuato l’iscrizione al Pronto Web compilando tutti i dati richiesti (mail e numero telefonico obbligatori) e che ha fornito tutti i consensi privacy a ricevere informazioni promozionali e commerciali da parte di Vivi energia;
 - **“Piattaforma di Loyalty”:** piattaforma informatica, accessibile dall’area personale del Pronto WEB e dall’app, che gestisce il programma fedeltà gratuito dedicato ai clienti VIVI energia per ricevere sconti e/o promozioni esclusive;
 - **“Prodotto/i”:** offerte commerciali proposte da Vivi energia alla potenziale clientela ed aventi ad oggetto la sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas.
 - **“Pronto WEB”:** sezione informatica del sito di Vivi energia, presente all’indirizzo www.vivienergia.it, attraverso il quale il Cliente, compilando le sezioni previste con i propri dati personali, può registrarsi e accedere ad una pagina personale e riservata per la gestione dei servizi di fornitura attivi con Vivi energia.
 - **“Reclamo/riciesta di informazioni”:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire alla Società, anche per via telematica, da parte del Cliente o suo delegato con la quale viene formalizzato un reclamo scritto o una richiesta di informazioni ai sensi della Delibera ARERA 413/16 e s. m e i., nei termini di seguito indicati;
 - **“Vivigas Spa”, “Vivi energia” o “la Società”:** la società di vendita energia elettrica e/o gas promotrice del presente Protocollo, con sede legale in Roncadelle (BS), Via Vittorio Emanuele II n. 4/28, P.IVA 13149000153.

3. LO SCOPO E GLI IMPEGNI DELLA SOCIETA’

3.1 Il presente Protocollo ha l’obiettivo di offrire a determinati clienti, ossia ai Clienti aventi diritto ai Servizi previsti dalla Carta Qualità, standard di qualità del servizio ulteriori e migliorativi rispetto a quelli già previsti dall’ARERA, nei termini di seguito definiti.

3.2 STANDARD DI QUALITA’

Con il presente Protocollo Vivi energia si impegna a garantire, ai Clienti sopra indicati e con le modalità sotto riportate, i seguenti standard di qualità:

- **Tempo massimo di risposta del servizio Call Center:** 100 secondi.

Il termine viene calcolato dal momento in cui il Cliente riesce a prendere effettivamente la linea con il servizio di Call Center Vivi energia al numero verde dedicato (anche attraverso ausilio del risponditore automatico), fino ad effettivo inizio della conversazione con l'operatore.

Ai fini del rispetto dello standard non si considerano eventuali telefonate interrotte per problemi di linea, numero occupato, rinuncia del cliente, servizio non funzionante e simili, ovvero effettuate a numero diverso da quello dedicato.

- **Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti:** 10 giorni lavorativi.

Il termine viene calcolato a partire dal giorno di ricezione del reclamo/richiesta di informazioni scritta presso la sede di Vivi energia, ad uno degli indirizzi indicati in contratto, fino alla data di spedizione da parte di Vivi energia della relativa risposta scritta.

Ai fini del rispetto dello standard non si considerano eventuali comunicazioni scritte:

- aventi ad oggetto una rettifica di fatturazione o una doppia fatturazione ai sensi della Delibera ARERA 413/16 o per le quali sia necessario ricorrere a richieste di dati tecnici del Distributore;
- eventuali richieste scritte di informazioni/reclami pervenuti a recapiti diversi da quelli indicati da Vivi energia, ovvero incompleti, non riconducibili al Cliente/punto di fornitura attivo con Vivi energia o inerente servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica e/o gas.

- **Puntualità invio bolletta tramite email (standard valido solo per Cliente Domestico):** invio bolletta entro i 15 giorni solari antecedenti la scadenza.

Il termine viene calcolato dalla data di invio da parte di Vivi energia della e-mail contenente copia della fattura del Cliente Domestico all'indirizzo di posta elettronica indicato dallo stesso, rispetto al termine di scadenza della bolletta stessa e secondo il calendario di fatturazione del prodotto di fornitura scelto dal cliente.

Ai fini del rispetto dello standard non si considerano:

- eventuali e-mail non ricevute dal Cliente Domestico per problemi di server o dei soggetti eroganti il servizio di posta elettronica del Cliente, problemi di ricezione della casella email del cliente (spazio insufficiente, errato indirizzo email indicato dal Cliente, posta recapitata come spam, ecc..) o simili.;
- Eventuali bollette di annullo, ricostruzione consumi a seguito malfunzionamento/manomissione contatore, rimborsi o note credito.

3.3 MONITORAGGIO E INDENNIZZI

3.3.1 Il Cliente verrà informato dei livelli di standard di cui al punto 3.2 raggiunti dalla Società nel periodo di tempo di riferimento di cui all'art. 4.1 e dei relativi standard osservati nei confronti delle prestazioni richieste dal Cliente, tramite apposita comunicazione da parte di Vivi energia entro il mese di ottobre 2021, e successivamente con cadenza mensile.

Vivi energia si riserva di effettuare tale comunicazione con le modalità che riterrà più opportune (ad esempio in bolletta, sul Pronto web, via e-mail, sms o altri strumenti che dovessero essere resi disponibili).

3.3.2 Nel caso in cui risultasse una violazione degli standard di cui all'art 3.2, il Cliente avrà diritto ai seguenti indennizzi automatici:

- **Tempo massimo di risposta del servizio Call Center:** € 30,00 (eurotrenta/00);
- **Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti:** € 30,00 (eurotrenta/00);
- **Puntualità invio bolletta tramite email (solo per Cliente Domestico):** € 30,00 (eurotrenta/00).

3.4 CONDIZIONI.

3.4.1 Gli indennizzi verranno riconosciuti esclusivamente al Cliente avente diritto ai Servizi previsti dal presente Protocollo, come definito in premessa, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- i. che il Cliente, durante tutta la durata di ciascun mese di riferimento per l'applicazione degli standard di qualità, mantenga regolarmente attivi:

- un contratto di fornitura energia elettrica e/o gas con Vivi energia nel mercato libero, con esclusione dei prodotti specificatamente elencati su www.vivienergia.it;
 - domiciliazione postale e/o bancaria SDD/SEPA e bolletta elettronica a mezzo mail;
 - iscrizione al Pronto Web compilando tutti i dati richiesti (mail e numero telefonico obbligatori) e fornito altresì tutti i consensi privacy a ricevere informazioni promozionali e commerciali da parte di Vivi energia;
- ii. che il Cliente, nel mese in cui viene inviata la comunicazione di cui al punto 3.3.1, non abbia bollette insolute con scadenza non successiva all'ultimo giorno del mese in cui si è verificata una violazione degli standard.
- iii. che il mancato rispetto degli standard non derivi da forza maggiore, fatto del Cliente, del Distributore o di terzi, ovvero da causa non direttamente imputabile a Vivi energia.
- 3.4.2 L'indennizzo, superate con esito positivo le verifiche di cui al punto 3.4.1, verrà riconosciuto da Vivi energia automaticamente mediante riconoscimento del relativo importo tramite apposito buono sconto, buono promozionale o cashback sulla Piattaforma di Loyalty (entro il 30 ottobre 2021 relativamente agli standard di qualità dei mesi di luglio, agosto e settembre; entro la fine di ciascun mese successivo relativamente agli standard di qualità dei mesi successivi ad ottobre 2021).
In ogni caso, l'indennizzo potrà essere riconosciuto singolarmente o cumulativamente, ad esempio nel caso di mancato rispetto di più standard previsti o nel caso di ripetuta violazione del medesimo standard, in ogni caso fino all'occorrenza massima di 4 indennizzi e/o un importo massimo di € 120,00 (eurocentoventi/00) per ciascun anno solare, a prescindere dal numero di violazioni intercorse.
- 3.4.3 L'indennizzo riconosciuto da Vivi energia ai sensi del presente Protocollo si considera in aggiunta ed ulteriore rispetto agli indennizzi eventualmente riconosciuti in applicazione delle Delibere ARERA applicabili.

4. DURATA, VALIDITA', MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

- 4.1 Il presente Protocollo ha efficacia dal 1.07.21 al 31.12.22, data in cui dovrà intendersi automaticamente decaduto e privo di effetti, fatto salvo eventuali proroghe scritte a discrezione di Vivi energia. Si intendono, quindi, soggette agli indennizzi previsti all'art. 3.3.2, tutte le eventuali violazioni rispetto agli standard di cui all'art. 3.2 accertate da Vivi energia nel predetto periodo e elencate nella comunicazione di cui al punto 3.3.1.
- 4.2 Vivi energia si riserva di modificare in ogni momento ed unilateralmente le disposizioni previste dal Protocollo.

Roncadelle, 30.06.21

Vivigas Spa