

INFORMATIVA PER I CLIENTI VIVI energia



Gentile Cliente,

con la presente comunicazione, VIVI energia desidera informare tutti i propri Clienti sui seguenti temi certamente di interesse:

- livelli di qualità commerciale e indennizzi automatici associati;
- livelli di qualità delle prestazioni erogate da VIVI energia nel 2023.



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA

La Delibera ARERA 413/2016/R/COM e smi "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" definisce gli standard nazionali di qualità commerciale dei servizi di vendita di gas naturale e di energia elettrica. La "qualità commerciale" si riferisce a "standard specifici di qualità" e a "standard generali di qualità". Di seguito vengono riportati gli standard di qualità definiti dalla Delibera ARERA 413/2016/R/COM ed i livelli effettivamente raggiunti, nel corso del 2023, da VIVI energia.

Livelli specifici e generali di qualità commerciale servizio di vendita di gas metano ed energia elettrica (rif. Del. Arera 413/2016/R/com e smi)	Standard (dal 01/01/19)	Indennizzo in caso di mancato rispetto *
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	25 €
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	25 €
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	/
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 95%	/
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	/
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	/

* L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard di qualità, di competenza del venditore, definito dalla Delibera ARERA 100/2016/R/com e smi.

Emissione della fattura di chiusura (rif. Del. ARERA 100/2016/R/com e smi) - POD allacciati in BT	Standard	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**

** L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come indicato di seguito:

- a) se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;
 b) importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard di qualità, di competenza del venditore, definito dalla Delibera ARERA 463/2016/R/com e smi.

Indennizzi per ritardi nell'emissione delle fatture di periodo (rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	Standard	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	***

*** L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come indicato di seguito:

- a) è pari a 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
 b) è maggiorato di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
 c) è pari a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
 d) è pari a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard generale di qualità, di competenza del venditore, delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica, definito dalla Delibera ARERA 463/2016/R/com e smi.

Indicatore	Settore	Standard	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	Energia elettrica	≤ 0,50	/

Informazioni sui livelli di qualità delle prestazioni erogate nel 2023

Tempo di risposta ai reclami scritti (gg)		Tempo di rettifica fatturazione (gg)		Tempo rettifica doppia fatturazione (gg)		Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 gg solari	Accessibilità al servizio AS	Livello di servizio LS	Tempo medio di attesa TMA (secondi)	Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi
Media	Max	Media	Max	Media	Max					
6,74	51	31,2	57	34	51	100%	100%	93,7%	109,6	- 0,082 (I semestre) 0,009 (II semestre)



STANDARD SPECIFICI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE CLIENTI SUL MERCATO LIBERO ****

La Delibera ARERA 426/2020/R/com e smi, "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali", definisce il codice di condotta commerciale per i clienti sul mercato libero. Seguono gli standard specifici da rispettare. Fanno eccezione i clienti sul mercato libero con offerte PLACET, per i quali gli standard specifici da rispettare e gli indennizzi previsti sono descritti nella tabella dedicata.

Standard specifici del codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale (rif. Del. Arera 426/2020/R/com e smi) – clienti sul mercato libero - eccetto offerte PLACET	Standard	Indennizzo
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30 € (fisso)
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Disgiuntamente alla fattura	/
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche (aumento corrispettivi, scadenza o riduzione sconti, passaggi o da prezzo fisso a variabile o viceversa)	2 mesi	30 € (fisso)

**** la tipologia di mercato è specificata in bolletta

La Delibera ARERA 555/17 e smi, "offerte" a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale", definisce gli standard specifici da rispettare per i clienti sul mercato libero con offerte PLACET.

Standard specifici del codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale (rif. Del. Arera 555/17 e smi. - clienti sul mercato libero con offerte placet	Standard (dal 01/03/18)	Indennizzo (dal 01/03/18)
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30 € (fisso) *****
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	Disgiuntamente alla fattura	30 € (fisso) *****

**** la tipologia di mercato è specificata in bolletta

***** l'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il prezzo di rinnovo sia uguale a quello in scadenza.



TEMPISTICHE, MODALITÀ PER LA COSTITUZIONE IN MORA ED INDENNIZZI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DI TALE DISCIPLINA

La Delibera ARERA 258/2015/R/com e smi, "Testo integrato morosità elettrica (TIMOE)", definisce l'obbligo per l'esercente la vendita di informare ogni cliente finale in merito alle tempistiche ed alle modalità per la costituzione in mora ed agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina. Di seguito viene riportato quanto richiesto.

Modalità di messa in mora

La richiesta di sospensione della fornitura avverrà non prima dei seguenti termini:

- 25 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (contatori elettronici per energia elettrica in bassa tensione che consentono una riduzione della potenza), 40 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (altri contatori di energia elettrica).

Decorsi tali termini, salvo diversa indicazione di legge, l'esercente la vendita, in caso di perdurante mancato pagamento, richiederà la sospensione della fornitura al Distributore competente, per uno o più punti di fornitura nella titolarità del cliente, non prima di 3 giorni lavorativi successivi alle scadenze di cui sopra.

Il cliente finale potrà avvalersi delle seguenti modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento in caso di solleciti: via mail all'indirizzo gestionecredito@vivienergia.it o via fax al numero 0302586480. L'esercente la vendita ha il diritto di richiedere al cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

Indennizzi

Il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:

1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 25 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (contatori elettronici per energia elettrica in bassa tensione che consentono una riduzione della potenza), 40 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (altri contatori di energia elettrica);
2. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi.

L'esercente la vendita è inoltre tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

