



GEN-I Energia S.r.l. – Società a socio unico
Sede legale: Corso di Porta Romana, 6 - 20122 Milano, Italia
T: +39 02 49 46 01 07; F: +39 02 39 29 27 90
E: info@gen-i.eu; W: www.gen-i.eu

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI GEN-I Energia S.r.l.

I livelli specifici di qualità commerciale definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. ARG/com 413/16 e s.m.i. prevedono che GEN-I Energia S.r.l. sia tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 40 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Inoltre, il livello generale di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che GEN-I Energia S.r.l. sia tenuta a rispettare lo standard del 95% come percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.

INDENNIZZI AUTOMATICI

Nel caso in cui GEN-I Energia S.r.l. non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €.

GEN-I Energia S.r.l. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da E GEN-I Energia S.r.l. Inoltre GEN-I Energia S.r.l. non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53 comma 53.6 del Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica - TIQE (646/2015/R/eel), nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza di informazioni minime, quali ragione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di GEN-I Energia S.r.l. del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.