

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

cfr. TIQV, art. 14.1, Tabella 1

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti ⁽¹⁾	40 giorni solari ⁽²⁾
Tempo massimo di rettifica di fatturazione ⁽³⁾	90 giorni solari ⁽⁴⁾
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione ⁽⁵⁾	20 giorni solari ⁽⁶⁾

⁽¹⁾ Ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale il cliente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Bluenergy e il cliente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

⁽²⁾ Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy del reclamo scritto del cliente e la data di invio al cliente da parte di Bluenergy della risposta motivata scritta, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici.

⁽³⁾ Conseguente ad ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un cliente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas.

⁽⁴⁾ Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da Bluenergy anche in bolletta; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito verrà erogato al cliente con rimessa diretta.

⁽⁵⁾ Conseguente ad ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un cliente esprime lamentele circa una fatturazione non dovuta, per passaggio del cliente ad altro fornitore, e periodo fatturato di competenza del fornitore terzo.

⁽⁶⁾ Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità di Bluenergy, e la data di accredito al cliente delle somme non dovute, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da Bluenergy anche nella bolletta di fine rapporto; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito verrà erogato al cliente con rimessa diretta.

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

cfr. TIQV, art. 14.2, Tabella 2

Indicatore	Standard generale
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni ⁽⁷⁾	massimo 30 giorni solari ⁽⁸⁾ nel 95% dei casi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione ⁽⁹⁾	massimo 40 giorni solari ⁽¹⁰⁾ nel 95% dei casi

⁽⁷⁾ Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente diretta al venditore entrante, ai sensi della delibera AEEGSI ARG/elt 191/09 ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C^{MOR}.

⁽⁸⁾ Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte di Bluenergy della risposta, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici.

⁽⁹⁾ Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale un cliente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas.

⁽¹⁰⁾ Misurati tra la data di ricevimento da parte di Bluenergy della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente e la data di invio al cliente da parte di Bluenergy della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati, inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Bluenergy di dati tecnici.

Standard generali di qualità dei call center

cfr. TIQV, art. 27.1, Tabella 3

Indicatore	Standard generali
Accessibilità al servizio (AS) ⁽¹¹⁾	≥ 95%
Tempo medio di attesa (TMA) ⁽¹²⁾	≤ 200 secondi
Livello di servizio (LS) ⁽¹³⁾	≥ 80%

⁽¹¹⁾ Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100.

⁽¹²⁾ Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore; viene calcolato come media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti che: a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore; b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

⁽¹³⁾ Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.