

# **“SODDISFATTI O RIMBORSATI”**

## **CARTA QUALITA' SERVIZI 2018**

### **PER I CLIENTI DOMESTICI DEL MERCATO LIBERO**

**adottata volontariamente da Vivigas Spa**

Valido dal 1.01.18 al 31.12.18

## 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” 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 per l’Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (di seguito “AEEGSI”) 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’AEEGSI 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 AEEGSI 413/16 e s.m. e i.);
  - i livelli di qualità dei servizi di Call Center (Delibera AEEGSI 413/16 e s. m. e i.);
  - i termini previsti per la costituzione in mora (Delibera AEEGSI 258/15 e 99/11 e s. m. e i.);
  - i termini previsti per l’emissione della fattura di chiusura (Delibera AEEGSI 100/16 e s. m. e i.);
  - i termini previsti per l’emissione delle fatture di periodo (Delibera AEEGSI 463/16 e s. m. e i.);
  - i termini e le modalità di proposta di variazioni unilaterali delle clausole contrattuali (Delibera AEEGSI 104/10 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 AEEGSI 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 Vivigas dall’obbligo di rispettare gli standard definiti dall’Autorità.

## 2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono le seguenti definizioni:

- **“AEEGSI”**: acronimo per Autorità per l’Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, 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 Vivigas per la gestione del servizio di assistenza telefonico con i propri Clienti finali;
- **“Carta Qualità Servizi 2018” 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 AEEGSI, alle condizioni descritte nel proseguito;
- **“Cliente Domestico”**: la persona fisica di cui all’art. 2.2, lettera a) della Delibera AEEGSI 654/15 (TIT) e di cui all’art. 2.3, lettera a) della Delibera AEEGSI 64/09 il quale, agendo per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale svolta, acquista energia elettrica e/o gas consegnato in un punto di fornitura per alimentare abitazioni a carattere familiare, le relative applicazioni, i locali annessi o pertinenti con esclusione di alberghi, scuole, collegi, convitti, ospedali, istituti penitenziari, applicazioni relative a servizi generali in edifici superiori a 2 unità abitative (Condomini) e strutture abitative similari;
- **“Cliente avente diritto ai Servizi previsti dalla Carta Qualità 2018” o “il Cliente”**: è il Cliente domestico in possesso dei seguenti requisiti:

- contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas regolarmente attivo nel mercato libero con Vivigas, con esclusione del/i prodotto/i specificatamente elencati su [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it);
- domiciliazione postale e/o bancaria SDD/SEPA attiva;
- bolletta elettronica a mezzo mail attiva;
- 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 Vivigas;
- **“Prodotto/i”**: offerte commerciali proposte da Vivigas 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 Vivigas, presente all'indirizzo [www.vivigas.it](http://www.vivigas.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 Vivigas.
- **“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 AEEGSI 413/16 e s. m e i., nei termini di seguito indicati;
- **“Vivigas Spa” 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 2018, standard di qualità del servizio ulteriori e migliorativi rispetto a quelli già previsti dall'AEEGSI, nei termini di seguito definiti.

#### **3.2 STANDARD DI QUALITA'**

Con il presente Protocollo Vivigas si impegna a garantire, a tutti i Clienti sopra indicati, 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 Vivigas (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.
- **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/riciesta di informazioni scritta presso la sede di Vivigas, ad uno degli indirizzi indicati in contratto, fino alla data di spedizione da parte di Vivigas 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 AEEGSI 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 Vivigas, ovvero incompleti, non riconducibili al Cliente/punto di fornitura attivo con Vivigas o inerente servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica e/o gas.
- **Puntualità invio bolletta tramite email**: invio bolletta entro i 15 giorni solari antecedenti la scadenza.

Il termine viene calcolato dalla data di invio da parte di Vivigas della email contenente la fattura del Cliente 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 email non ricevute dal Cliente 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 e dei relativi standard osservati nei confronti delle prestazioni richieste dal Cliente, tramite apposita comunicazione da parte di Vivigas entro il mese di febbraio 2019.

Vivigas si riserva di effettuare tale comunicazione con le modalità che riterrà più opportune (ad esempio in bolletta, sul Pronto web, via 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:** € 25,00 (euroventicinque/00);
- **Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti:** € 25,00 (euroventicinque/00);
- **Puntualità invio bolletta tramite email:** € 25,00 (euroventicinque/00).

### 3.4 CONDIZIONI.

3.4.1 Gli indennizzi verranno riconosciuti esclusivamente al Cliente avente diritto ai servizi previsti dalla Carta Qualità 2018, 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 Vivigas nel mercato libero, con esclusione dei prodotti specificatamente elencati su [www.vivigas.it](http://www.vivigas.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 Vivigas;
- ii. che il Cliente, al giorno 25 del mese di febbraio in cui viene inviata la comunicazione di cui al punto 3.3.1, posseda tutti i requisiti di cui all'art. 3.4.1 lettera i) e non abbia bollette insolute.
- 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 Vivigas.

3.4.2 L'indennizzo, superate con esito positivo le verifiche di cui al punto 3.4.1, verrà riconosciuto da Vivigas automaticamente, mediante accredito del relativo importo in apposita voce dedicata, nella prima bolletta utile di energia elettrica e/o gas successiva al mese di febbraio, secondo il calendario di fatturazione previsto dal contratto del Cliente. 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 € 100,00 (eurocento/00) nell'anno solare, a prescindere dal numero di violazioni intercorse.

3.4.3 L'indennizzo riconosciuto da Vivigas ai sensi del presente Protocollo si considera in aggiunta ed ulteriore rispetto agli indennizzi eventualmente riconosciuti in applicazione delle Delibere AEEGSI applicabili.

#### **4. DURATA, VALIDITA', MODIFICHE ED INTEGRAZIONI**

4.1 Il presente Protocollo ha efficacia dal 1.01.18 al 31.12.18, data in cui dovrà intendersi automaticamente decaduto e privo di effetti, fatto salvo eventuali proroghe scritte a discrezione di Vivigas. 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 Vivigas nel predetto periodo e elencate nella comunicazione di cui al punto 3.3.1.

4.2 Vivigas si riserva di modificare in ogni momento ed unilateralmente le disposizioni previste dal Protocollo.

Roncadelle, 23.11.17

Vivigas Spa