

QUALITÀ COMMERCIALE E COSTI DI GESTIONE PRATICHE

01 INFORMAZIONI GENERALI

Per poter offrire ai Clienti un servizio sempre migliore, LIVE ENERGY S.r.l. informa che la delibera n. 333/07, emessa dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, ha introdotto maggiori tutele per il rispetto della qualità nel servizio relativo alla fornitura di energia elettrica per tutti i clienti alimentati in Bassa Tensione.

LIVE ENERGY S.r.l. mette a disposizione del Cliente, per garantire rapporti più chiari ed efficienti, un Servizio Assistenza, con particolare riferimento agli interventi previsti dalla delibera, a titolo esemplificativo: voltura, subentro, variazioni di potenza, ecc.

Per ogni chiarimento il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti ai recapiti aziendali indicati nella modulistica contrattuale. Il servizio è attivo dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, salvo diverse comunicazioni.

02 COSTI E TEMPI PER LE PRINCIPALI PRESTAZIONI

Di seguito viene riportata una tabella che, in riferimento agli interventi individuati, definisce i costi e i tempi che il distributore locale è tenuto a rispettare per ciascun intervento.

Tipologia intervento	Tempi di esecuzione	Tipo	Costi (escl. IVA)
VOLTURA (Standard, Switch con voltura, mortis causa)	15 gg	Luce Gas	40 € 40 €
SUBENTRO	5 gg	Luce Gas	50 € 50 €
VARIAZIONI ANAGRAFICHE (da comunicare al distributore locale)	15 gg	Luce Gas	0 € 0 €
DISTACCO FORNITURA (cessazione del punto di fornitura su richiesta cliente)	5 gg	Luce Gas	60 € 60 €
NUOVO ALLACCIO / CONNESSIONE (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione derivanti dal distributore locale	-	Costi definiti in fase di preventivazione derivanti dal distributore locale
VERIFICA MISURA	15 gg	-	50 € (**)
VERIFICA TENSIONE	30 gg	-	50 € (**)
RIATTIVAZIONE (a seguito di sospensione per morosità)	2 gg	Luce Gas	30 € 30 €
DISTACCO PER MOROSITÀ	-	Luce Gas	30 € 30 €
SPOSTAMENTO GRUPPO MISURA / IMPIANTO (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione	-	Tempi definiti in fase di preventivazione
VARIAZIONE DI POTENZA DISPONIBILE (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione	-	Tempi definiti in fase di preventivazione
MODIFICA TENSIONE (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione	-	Tempi definiti in fase di preventivazione

(*) Questi interventi richiedono un preventivo, il cui importo verrà definito in fase di preventivazione. Il tempo massimo di comunicazione del preventivo è di 20 giorni lavorativi.

(**) Se, a seguito della verifica da parte del distributore locale, l'impianto è funzionante regolarmente o presenta la tensione corretta, all'importo indicato si sommano 50 €.

03 INDENNIZZI AUTOMATICI E COMUNICAZIONI FORMALI

Per tutti gli interventi individuati, il mancato rispetto dei tempi comporta un indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard pari a 30 € per i clienti finali con uso domestico e 60 € per i clienti finali con altri usi.

Il Cliente riconoscerà a LIVE ENERGY S.r.l., per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore Locale competente, gli importi di cui alla tabella sopra riportata, definiti sulla base di quanto stabilito da ARERA.

ARERA ha inoltre stabilito degli standard specifici di qualità commerciale relativamente alle comunicazioni formali dei clienti, definendo le tempistiche entro le quali le società fornitrici dovranno formulare risposte ai reclami e/o richieste di informazioni, ai sensi dell'art. 10 del TIQV. Qualora il termine massimo di risposta non venga rispettato, è previsto un indennizzo automatico pari a 20 €. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Comunicazione formale	Tempo di risposta
Doppia fatturazione	20 gg solari
Reclamo scritto	40 gg solari
Rettifica fatturazione	90 gg solari