

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

IBERDROLA è tenuta a rispettare i livelli specifici e generali di qualità previsti dall'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 413/2016 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito "TIQV") e di seguito dettagliati.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas:

- risposta motivata reclami scritti: massimo entro 40 giorni solari (nel 2016 IBERDROLA non ha ricevuto richieste);
- risposta a richieste scritte per la rettifica di fatturazione: massimo entro 90 giorni solari (nel 2016 IBERDROLA non ha ricevuto richieste);
- rettifica di doppia fatturazione e restituzione degli importi non dovuti: massimo entro 20 giorni solari (nel 2016 IBERDROLA non ha ricevuto richieste).

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico pari a:

- 25€ se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- 50€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard;
- 75€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Livello generale di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas:

- la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari e' pari al 95% (nel 2016 IBERDROLA non ha ricevuto richieste scritte);
- Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno, IBERDROLA renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.

CONFRONTO DEI MIX PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2016 (dato pre-consuntivo)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da IBERDROLA nel 2015 (dato consuntivo)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta IBERDROLA nel 2016 (dato pre consuntivo)
Fonti rinnovabili	26,67%	16,00%	N/A	N/A
Carbone	23,87%	21,67%	N/A	N/A
Gas naturale	39,24%	51,94%	N/A	N/A
Prodotti petroliferi	1,62%	1,08%	N/A	N/A
Nucleare	4,76%	4,98%	N/A	N/A
Altre fonti	3,85%	4,33%	N/A	N/A

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h del D. Lgs. n. 206 del 2005 come successivamente modificato ed integrato ai sensi del D. Lgs. n. 21 del 2014.

Da compilare solo se il Cliente desidera esercitare il diritto di ripensamento. Il modulo compilato potrà essere trasmesso via fax al numero . 800 73 60 70 o, in alternativa, spedito per posta elettronica all'indirizzo email ripensamentoclienti@iberdrola.it dentro 14 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Contratto.

Destinatario: Iberdrola Clienti Italia S.r.l.

Con la presente si notifica l'esercizio del diritto di ripensamento e la volontà di recedere dal contratto di:

- somministrazione di gas naturale somministrazione di energia elettrica TuttoFare Gas TuttoFare Luce

Concluso il: ___/___/_____

Codice POD (14 cifre - inizia con IT):

Codice PDR (14 cifre):

Via/Piazza e numero civico fornitura: Comune fornitura..... CAP fornitura:.....

Nome e cognome del cliente o denominazione condominio:

Codice fiscale / partita IVA:

Codice a Barre riportato sul Contratto:

Luogo Data ___/___/_____ Firma del Cliente o del Rappresentante Delegato:



*** 11144 ***