

## GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA: LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE E RELATIVI INDENNIZZI AUTOMATICI A CARICO DEL VENDITORE

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO (*)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	25 €
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	25 €
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DEI CALL CENTER (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 95%	/
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	/
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Rif. Del. ARERA 569/2019/R/gas (RQDG) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	≥ 90%	/
INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI/MODALITÀ PER LA COSTITUZIONE IN MORA (Rif. Del. ARERA ARG/gas 99/11 e smi (TIMG gas) e Rif. Del. ARERA 258/2015/R/com e smi (TIMOE energia elettrica))	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 25 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (contatori elettronici per energia elettrica in bassa tensione che consentono una riduzione della potenza), 40 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (altri contatori di energia elettrica e contatori gas); 2. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi.		20 € (fisso)
Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora		30 € (fisso)
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA (Rif. Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (gas) – CLIENTI CON CONSUMI ANNUI INFERIORI A 200.000 Smc/anno e Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (energia elettrica) – POD ALLACCIATI IN BT)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLE FATTURE DI PERIODO (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com (TIF) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	***
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ DELLE STIME DEI CONSUMI FATTURATI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com (TIF) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi energia elettrica	≤ 0,50	/
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi gas naturale	≤ 0,75	/
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 366/2018/R/com (Codice Condotta Commerciale) e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO - ECCEZIONE OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali o della proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni	3 mesi (1 mese se la variazione delle condizioni economiche comporta una riduzione dei corrispettivi)	30 € (fisso)
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche (aumento corrispettivi, scadenza o riduzione sconti, passaggi o da prezzo fisso a variabile o viceversa)	2 mesi	30 € (fisso)
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 555/17 e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO CON OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di rinnovo delle condizioni economiche	3 mesi	30 € (fisso)
Comunicazione scritta della proposta di rinnovo delle condizioni economiche	Disgiuntamente alla fattura o altra comunicazione (salvo che il rinnovo comporti una riduzione dei corrispettivi)	30 € (fisso)
Nel caso di mancato invio della comunicazione di rinnovo nei tempi previsti e qualora il nuovo prezzo applicabile sia diverso da quello in scadenza	3 mesi e nuovo prezzo applicabile diverso da quello in scadenza	30 € (fisso)

(\*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

(\*\*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come indicato di seguito:

- a) se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;
- b) importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

(\*\*\*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come indicato di seguito:

- a) è pari a 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
- b) è maggiorato di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
- c) è pari a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
- d) è pari a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.