# Standard di qualità commerciale e indennizzi

## e relativi indennizzi per gas metano ed energia elettrica.

| **Indicatori livelli specifici di qualità commerciale**<br>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 | 30 € |
| Tempo massimo di rettifica fatturazione | • 60 giorni solari<br>• 90 giorni solari per fatture con period. quadrimestrale | 30 € |
| Tempo massimo rettifica doppia fatturazione | 15 giorni solari | 30 € |

| **Indicatori livelli generali di qualità commerciale**<br>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 qualità dei Call Center**<br>Servizio di vendita di gas metano (Rif. Del. Arera 413/2016/R/Com (Tiqv) E Smi) | **Standard** | **Indennizzo in caso di mancato rispetto** |
|---|---|---|
| Accessibilità al servizio AS (% tempo in cui almeno 1 linea è libera) | ≥ 95 % | / / |
| Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio dell 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 qualità del Servizio di Distribuzione di Competenza del Venditore**<br>Rif. Del. Arera 569/2019/R/Gas 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 (Gas) e Rif. Del. Arera 258/2015/R/Com E Smi (Energia Elettrica)) | **Indennizzo in caso di mancato rispetto** |
|---|---|
| Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: | |
| • 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); | • 20 € (fisso) |
| • 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. | • 30 € (fisso) |
| Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora | |

| **Indennizzi per ritardi nell'emisssione 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 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 Qualita' delleStime dei consumi fatturati di Energia Elettrica e Gas Naturale** (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com 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 426/20 e smi) **- Clienti sul Mercato Libero - eccetto 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 | 3 mesi | 30€ (fisso) |
| Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore) | Disgiuntamente alla fattura | / / |
| 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 - eccetto 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 | 3 mesi | 30€ (fisso) |
| Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali | Disgiuntamente alla fattura | 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.

**(****)** l'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il prezzo di rinnovo sia uguale a quello in scadenza.