Informativa standard di qualità per i servizi di vendita di energia elettrica

Standard di qualità commerciale, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. – Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV).

Standard specifici di qualità commerciale:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	GRADO DI RISPETTO NEL 2024
tempo di risposta motivata ai reclami scritti	entro 30 giorni solari	95%
tempo di rettifica di fatturazione	entro 60 giorni solari entro 90 giorni solari per la fattre con periodicità quadrimestrale	95%
tempo di rettifica di doppia fatturazione	entro 20 giorni solari	95%

Modalità gestione indennizzi automatici per mancato rispetto di livelli specifici di qualità:

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, ove dovuto, il venditore corrisponde al Cliente un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro**. Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base;

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre, il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico: a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE (Allegato A della Delibera dell'ARERA 22 dicembre 2015 646/2015/R/eel e s.m.i); b) nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare; c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime quali nome e cognome,

indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico), il codice POD, ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice cliente.

Il Venditore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del Cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al Cliente **entro 6 mesi** dalla data di ricevimento da parte del Venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in **8 mesi.**

Standard generali di qualità commerciale:

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO NEL 2024
tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	nel 95% die casi inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%