

## INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita del gas naturale, secondo quanto previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con allegato A alla Delibera 413/2016/R/come e s.m.i (recante il "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Energia Elettrica e di Gas Naturale" - di seguito "TIQV").

Sono specifici i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente (Titolo IV del TIQV).

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI GAS NATURALE

(Art. 15.1 TIQV-Tabella 1.)

Indicatore	Standard specifico dal 2019	rispetto degli standard nel 2018
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

### INDENNIZZI AUTOMATICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI GAS NATURALE (Art. 19 TIQV)

Indicatore	Indennizzo		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg. Euro 25,00	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg. Euro 50,00	Prestazione eseguita oltre 90 gg. Euro 75,00
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg. Euro 25,00	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg. Euro 50,00	Prestazione eseguita oltre 180 gg. Euro 75,00
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione con periodicità quadrimestrale	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg. Euro 25,00	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg. Euro 50,00	Prestazione eseguita oltre 270 gg. Euro 75,00
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg. Euro 25,00	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg. Euro 50,00	Prestazione eseguita oltre 60 gg. Euro 75,00

**Risposta motivata a reclami scritti:** il Fornitore è tenuto a formulare risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

**Rettifica di fatturazione:** a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comportino la rettifica relativa ad una fattura già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo e, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

**Rettifica di doppia fatturazione:** le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi ad un PDR il cui contratto di trasporto non è nella disponibilità del venditore, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

**Indennizzi automatici:** in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del cliente di un indennizzo automatico come da Tabella precedente di cui all'art. 19 del TIQV. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

**Casi di esenzione dall'indennizzo:** 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 causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per 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 nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o del punto di riconsegna gas (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

#### **STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE**

(Art. 15.2 TIQV –Tabella 2 e Art. 57.1 RQGD).

I livelli generali di qualità commerciale della vendita sono riferiti all'insieme delle prestazioni erogate dal Fornitore ai Clienti relativamente ad un determinato indicatore. Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non comporta pertanto l'erogazione di alcun indennizzo automatico nei confronti dei clienti finali.

Il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di qualità commerciale della vendita riportati nel prospetto seguente, previsti dal TIQV e RQDG (Allegato A Del. 574/2013/R/gas).

Indicatore	Standard generale	rispetto degli standard nel 2018
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima appuntamenti Gas fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 gg lavorativo	90%	100%

rev aprile 2019