

**INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE**  
**Delibere ARERA 399/2025/R/com (TIQV) e 532/2025/R/gas (RQDG) e s.m.i.**

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) nel “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.

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI GAS NATURALE**

(Art. 15.1 TIQV-Tabella 1.)

Indicatore	Standard specifico	Livelli specifici effettivamente raggiunti	Tempo effettivo medio gestione prestazione
		2025	2025
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con frequenza quadrimestrale	100	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	100	100

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

Indicatore	Indennizzo		
	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg. Euro 30,00	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg. Euro 60,00	Prestazione eseguita oltre 90 gg. Euro 90,00
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg. Euro 30,00	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg. Euro 60,00	Prestazione eseguita oltre 180 gg. Euro 90,00
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg. Euro 30,00	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg. Euro 60,00	Prestazione eseguita oltre 270 gg. Euro 90,00
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione con periodicità quadrimestrale	Prestazione eseguita oltre 15 gg. ma entro 40 gg. Euro 30,00	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg. Euro 60,00	Prestazione eseguita oltre 60 gg. Euro 90,00

**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.

**Rettificata di fatturazione:** a fronte di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporti la rettifica relativa ad una bolletta 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 bollette con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

**Rettificata di doppia fatturazione:** le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a bollette che includono consumi relativi ad un PDR il cui contratto di trasporto non è nella disponibilità del venditore, avverranno non oltre il tempo massimo di 15 giorni solari dal ricevimento del reclamo.

**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 TIQV. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto, 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 bollette fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

**Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico:** 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: i) cause di forza maggiore; ii) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; iii) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD; iv) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza; v) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

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

(Art. 15.2 TIQV –Tabella 2 e Art. 68.1 RQDG).

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. 532/2025/R/gas).

Indicatore	Standard generale	Rispetto degli standard nel 2025
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

Revisione novembre 2025