



## Livelli di qualità commerciale e relativi indennizzi per gas metano ed energia elettrica.

<b>Indicatori livelli specifici di qualità commerciale</b> Servizio di vendita di gas metano (Rif. Del. Arera 413/2016/R/Com (Tiqv) E Smi)	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 giorni solari</li> <li>90 giorni solari per fatture con period. quadrimestrale</li> </ul>	25 €
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	25 €

  

<b>Indicatori livelli generali di qualità commerciale</b> Servizio di vendita di gas metano (Rif. Del. Arera 413/2016/R/Com (Tiqv) E Smi)	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95 %	//

  

<b>Indicatori livelli generali di qualità dei Call Center</b> Servizio di vendita di gas metano (Rif. Del. Arera 413/2016/R/Com (Tiqv) E Smi)	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
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 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)	≥ 95 %	//

  

<b>Indicatori livelli generali di qualità del Servizio di Distribuzione di Competenza del Venditore</b> Rif. Del. Arera 569/2019/R/Gas E Smi	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	≥ 90 %	//

  

<b>Indennizzi per mancato Rispetto Dei Termini/Modalità per la costituzione in Mora</b> (Rif. Del. Arera Arg/Gas 99/11 E Smi (Gas) e Rif. Del. Arera 258/2015/R/Com E Smi (Energia Elettrica))	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
<p>Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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.</li> </ul> <p>Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20 € (fisso)</li> <li>30 € (fisso)</li> </ul>



<b>Indennizzi per ritardi nell'emissione della fattura di chiusura</b> (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)	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
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	**

<b>Indennizzi per ritardi nell'emissione delle fatture di Periodo</b> (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	***

<b>Indicatori Livelli Generali Di Qualità' delleStime dei consumi fatturati di Energia Elettrica e Gas Naturale</b> (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi energia elettrica	≥ 0,50	//
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi gas naturale	≤ 0,75	//

<b>Altri casi di indennizzo</b> (Rif. Del. ARERA 426/20 e smi) - <b>Clienti sul Mercato Libero - eccetto offerte Placet</b>	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
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)

<b>Altri casi di indennizzo</b> (Rif. Del. ARERA 555/17 e smi) - <b>Clienti sul Mercato Libero - eccetto offerte Placet</b>	<b>Standard</b>	<b>Indennizzo in caso di mancato rispetto</b>
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 a 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 a 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.