

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA ANNO 2021
Delibera 413/2016/R/Com (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Tabella 1) Indicatori livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici - Anno 2021

| Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Standard specifici ai sensi della Del. ARERA 413/2016/R/Com | Indennizzi automatici base previsti in caso di mancato rispetto standard specifici |
|--|--|---|
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari | € 25,00 |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | - 60 giorni solari - 90 giorni solari per fatture con periodicità quadrimestrale | € 25,00 |
| Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione | 20 giorni solari | € 25,00 |

** L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) 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;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'eventuale indennizzo verrà corrisposto nella prima fatturazione utile.

Tabella 2) Indicatori livelli generali di qualità commerciale - Anno 2021

| Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Standard generali di qualità ai sensi Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto |
|---|--|--|
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | Nessun indennizzo previsto |

Tabella 3) Indicatori livelli generali di qualità dei call center – Anno 2021

| Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|--|---|---|
| Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno un linea è libera) | ≥95% | Nessun indennizzo previsto |
| Tempo medio di attesa TMA (Tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore) | ≤ 180 secondi | Nessun indennizzo previsto |
| Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore) | ≥ 85% | Nessun indennizzo previsto |

Tabella 4) indicatori livelli generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica in ciascun semestre – Anno 2021

| Indicatori Delibera ARERA 463/2016/R/Com | Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 463/2016/R/Com | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|---|---|---|
| Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale : | ≤ 50% | Nessun indennizzo previsto |

ULTERIORI PRESTAZIONI SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA SOGGETTE AD INDENNIZZO – ANNO 2021

Tabella A) Costituzione in mora : Indennizzo per mancato rispetto dei termini/modalità - Delibera ARERA 258/2015/R/COM e s.m.i.)

Con riferimento alla delibera ARERA 258/2015/R/COM e s.m.i. si precisa quanto segue:

- a) Il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a **€ 30,00** nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente Finale della comunicazione di costituzione in mora.
- b) Il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a **€ 20,00** nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nel caso in cui il venditore non abbia rispettato uno dei seguenti termini:
- Termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora (7 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata r.r. o PEC di messa in mora)
 - Termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice (25 giorni solari per contatori alimentati in Bassa Tensione e 40 gg solari per contatori in media tensione) della Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, che non può essere inferiore a 3 giorni lavorativi.

Tabella B) Indennizzo per ritardi nell'emissione della fattura di chiusura servizio (Delibera ARERA 100/2016/R/com e s.m.i.)

Pod Domestici e Pod Altri usi in Bassa Tensione

| Prestazione | Standard ai sensi della Delibera ARERA n. 100/2016/R/Com | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|--|---|---|
| Emissione della fattura di chiusura nel caso di fattura in formato elettronico | Entro il secondo giorno solare precedente le 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura | Se la fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi il termine ultimo entro il quale il venditore è tenuto ad emettere la fattura, è corrisposto un indennizzo pari a € 4,00 . L'importo è maggiorato di € 2,00 ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 22,00 per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari |
| Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo | Entro l'ottavo giorno solare precedente le 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura | |

Tabella C) Indennizzo per ritardo nell'emissione della fatture di periodo (Delibera ARERA 463/2016/R/Com e smi)

Pod Domestici e Pod Altri usi in Bassa Tensione

| Prestazione | Standard ai sensi della Delibera ARERA n. 463/2016/R/Com | Indennizzi automatici base previsti in caso di mancato rispetto |
|------------------------------|--|--|
| Emissione fattura di periodo | Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura | Se la fattura di periodo è emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi il termine ultimo entro il quale il venditore è tenuto ad emettere la fattura di periodo, è previsto un indennizzo di € 6,00 . Tale importo è maggiorato di € 2,00 ogni cinque giorni solari ulteriori di ritardo fino ad un massimo di € 20,00 raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione della fattura di periodo. L'indennizzo è pari a € 40,00 se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari L'indennizzo è pari a € 60,00 se il ritardo del termine di emissione è superiore a 90 giorni solari. |

Tabella D) Altri casi di indennizzo

| Prestazione | DELIBERE DI RIFERIMENTO | STANDARD | Indennizzi automatici base in caso di mancato rispetto |
|--|--|------------------------------|--|
| Tempo massimo di risposta completa e non interlocutoria alla richiesta di completamento dello Sportello del Consumatore | Delibera ARERA 286/2014/R/COM | 10 giorni lavorativi | € 20,00*** |
| Mancata indicazione nel contratto di fornitura della periodicità di emissione fatture (In vigore fino al 30.06.2021) | Delibera ARERA 366/2018/R/COM | | Se la fattura di periodo è emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi il termine ultimo entro il quale il venditore è tenuto ad emettere la fattura di periodo, è previsto un indennizzo di € 6,00 . Tale importo è maggiorato di € 2,00 ogni cinque giorni solari ulteriori di ritardo fino ad un massimo di € 20,00 raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione della fattura di periodo. L'indennizzo è pari a € 40,00 se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari L'indennizzo è pari a € 60,00 se il ritardo del termine di emissione è superiore a 90 giorni solari. |
| Tempo minimo di preavviso del cliente finale sul mercato libero, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali | Delibera ARERA 366/2018/R/COM ad esclusione offerte Placet | 3 mesi | € 30,00 fisso |
| Comunicazione scritta al cliente sul mercato libero della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore) | Delibera ARERA 366/2018/R/COM Ad esclusione offerte placet | Disgiuntamente dalla fattura | € 30,00 fisso |
| Tempo minimo di preavviso del cliente finale sul mercato libero, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali | Delibera ARERA 577/2017/R/COM s.m.i. Offerte Placet | 3 mesi | € 30,00 fisso |
| Comunicazione scritta al cliente sul mercato libero della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (vigore) | Delibera ARERA 577/2017/R/COM s.m.i. Offerte Placet | Disgiuntamente dalla fattura | € 30,00 fisso |

*** L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

a) se la risposta è inviata entro il decimo giorno lavorativo successivo alla scadenza, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se la risposta è inviata tra il decimo e il ventesimo giorno lavorativo successivo alla scadenza, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se la risposta è inviata oltre il ventesimo giorno lavorativo successivo alla scadenza è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

