

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE - ANNO 2023
Allegato A - Delibera 413/2016/R/COM (TIQV) ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Tabella 1) Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici - Anno 2023

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base in caso di mancato rispetto standard
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) Standard generali di qualità commerciale - Anno 2023

Indicatore	Standard generale	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	Nessun indennizzo previsto

Tabella 3) Standard generali di qualità dei call center – Anno 2023

Indicatore	Standard generale	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una 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

LIVELLI GENERALI STIME CONSUMI FATTURATI DI GAS IN CIASCUN SEMESTRE – Anno 2023
(Tabella 4 - Delibera ARERA 463/2016/R/COM ss.mm.ii)

Indicatore	Standard generale	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale	≤ 75%	Nessun indennizzo previsto

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE - ANNO 2023
Art. 68.1 Delibera ARERA 569/2019/R/GAS ss.mm.ii.

Tabella H) Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore – Anno 2023

Indicatore	Livello generale	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità della richiesta di prestazione da parte dell'impresa di distribuzione	≥ 90%	Nessun indennizzo previsto

ULTERIORI PRESTAZIONI SERVIZIO GAS NATURALE SOGGETTE AD INDENNIZZO – ANNO 2023

Tabella A) Costituzione in mora: Indennizzo per mancato rispetto dei termini/modalità (Allegato A - Delibera ARG/GAS 99/11 ss.mm.ii.)

Con riferimento all'Allegato A Delibera ARG/gas 99/11 e s.m.i. (TIMG) 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 (40 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 (40 giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora) 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 bolletta sintetica di chiusura servizio (Delibera ARERA 463/2016/R/COM ss.mm.ii.)
Clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc/anno.**

Prestazione	Standard	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
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 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 .
Emissione della bolletta sintetica di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente le 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura	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

**Tabella C) Indennizzo per ritardo nell'emissione della bolletta sintetica di periodo (Delibera ARERA 463/2016/R/COM ss.mm.ii.)
Clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc/anno.**

Prestazione	Standard	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
Emissione bolletta sintetica di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura	Se la bolletta sintetica 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 bolletta sintetica 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 bolletta sintetica 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	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
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***
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 426/2020/R/COM s.m.i 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 426/2020/R/COM s.m.i ad esclusione offerte Placet	Disgiuntamente dalla bolletta	NESSUN INDENNIZZO PREVISTO
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 da prezzo fisso a prezzo variabile o viceversa)	Delibera ARERA 426/2020/R/COM s.m.i ad esclusione offerte Placet	2 mesi	€ 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 555/2017/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 555/2017/R/COM s.m.i. Offerte Placet	Disgiuntamente dalla bolletta	€ 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.