INDENNIZZI AUTOMATICI

**Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale**

I livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell’energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal TESTO

INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV), di cui alla delibera dell’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com s.m.i.

**Indicatori di qualità commerciale della vendita**

Al fine di definire i livelli specifici di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, nel TIQV si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

• tempo di risposta motivata a reclami scritti;

• tempo di rettifica di fatturazione;

• tempo di rettifica di doppia fatturazione

Al fine di definire i livelli generali di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, nel TIQV si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

• tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

**Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita**

Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all’Articolo 3, comma 3.1 del TIQV, sono definiti in tabella 1.

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard specifico**  **2017-2018** | **Standard specifico dal 2019** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | 30 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | 60 giorni solari  90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 20 giorni solari |

Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all’articolo 3 comma 3.2 del TIQV, sono definiti in tabella 2.

**Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard generale** |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% |

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall’Articolo 15, comma 15.1 del TIQV, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.

L’indennizzo automatico base di cui al precedente comma 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, 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’indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

Il Testo Integrato morosità elettrica (TIMOE delibera 258/2015/R/com e s.m.i.) e il Testo Integrato morosità gas (TIMG - delibera ARG/gas 99/11 s.m.i.) prevedono, inoltre, ulteriori indennizzi automatici nei seguenti casi:

Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora: 30 Euro

Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 20 Euro

Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all’impresa distributrice (di chiusura del punto di riconsegna) per la sospensione della fornitura o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità: 20 Euro

**Qualità dei servizi di distribuzione di energia elettrica**

Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di distribuzione dell’energia elettrica in Bassa Tensione, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione;

- tempo di esecuzione di lavori semplici;

- tempo di esecuzione di lavori complessi;

- tempo per l’effettuazione della verifica della tensione di fornitura;

- tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura;

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di distribuzione;

- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale;

- tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore.

Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di misura dell’energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di attivazione della fornitura;

- tempo di disattivazione della fornitura;

- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;

- tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura;

- tempo per l’effettuazione della verifica del gruppo di misura;

- tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto;

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di misura.

**I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella Tabella 1.**

**Tabella 1 – Livelli specifici di qualità commerciale**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Clienti BT** |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie | 15 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l’attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti | 5 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l’attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo per l’esecuzione di lavori complessi | 50 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica della tensione di fornitura | 20 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura | 50 giorni lavorativi |
| Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati) | 2 ore |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura | 5 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale | 5 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 1 giorno feriale (2) |
| Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura | 3 ore (3) 4 ore (4) |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del gruppo di misura | 15 giorni  lavorativi |
| Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto | 15 giorni  lavorativi |

(2) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo; (3) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore (4) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore