

**ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO (ECCETTO TUTELA SIMILE): LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE E RELATIVI INDENNIZZI AUTOMATICI A CARICO DEL VENDITORE**

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO (*)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 gg. solari	25,00 €
Tempo massimo di verifica fatturazione	60 gg. solari	25,00 €
Tempo massimo di verifica doppia fatturazione	90 gg. per le fatture con periodicità quadrimestrale	
	20 gg. solari	25,00 €
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il 30 giorni solari	95%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DEI CALL CENTER (Rif. Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	>= 95%	/
Tempo medio di attesa TMA (tempo fra 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)	>= 85%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Rif. Del. ARERA 574/2013/R/gas e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di un giorno lavorativo	>= 95%	/
INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI/MODALITA' PER LA COSTITUZIONE IN MORA (Rif. Del. ARERA ARG/gas 99/11 e smi (gas) e Rif. Del. ARERA 258/2015/R/com e smi (energia elettrica))	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 15 giorni solari dalla data di spedizione della raccomandata di messa in mora se l'esercente la vendita è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 20 giorni solari dalla data di emissione della raccomandata di messa in mora se l'esercente la vendita è in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 2. termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 3 giorni lavorativi dalla data di emissione della raccomandata; oppure un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui al punto 1), sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi; 3. 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.		20,00 € (fisso)
Sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata		30,00 € (fisso)
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA (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 BT)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura**	Vedi nota **
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura**	Vedi nota **
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLE FATTURE DI PERIODO (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura***	Vedi nota ***
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DELLE STIME DEI CONSUMI FATTURATI DI ENERGIA EL E GAS (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi energia elettrica	<=0.50	/
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi gas naturale	<=0.75	/
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 366/18 e smi) - CLIENTI SUL MERCATO LIBERO - ECCETTO OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso al cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30,00 € (fisso)
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Disgiuntamente alla fattura	30,00 € (fisso)
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 555/17 e smi) - CLIENTI SUL MERCATO LIBERO CON OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo minimo di preavviso al cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi	30,00 € (fisso)****
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	Disgiuntamente alla fattura	30,00 € (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 la fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4,00€
- b) l'importo di cui al punto precedente, 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

(\*\*\*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo come indicato di seguito:

- a) è pari a 6,00 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
- b) è maggiorato di 2,00 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00€ raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
- c) è pari a 40,00 € se il ritardo di emissione è compreso tra 46 e 90 giorno solari;
- d) è pari a 60,00 € se il ritardo di emissione è superiore a 90 giorno solari.

(\*\*\*\*) L'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il prezzo di rinnovo sia uguale a quello in scadenza.