

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE ANNO 2019**  
**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 2019**

<b>Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com</b>	<b>Standard specifici ai sensi della Del. ARERA 413/2016/R/Com</b>	<b>Indennizzi automatici base previsti in caso di mancato rispetto standard specifici</b>
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 2019**

<b>Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com</b>	<b>Standard generali di qualità ai sensi Delibera ARERA 413/2016/R/Com</b>	<b>Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto</b>
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 2019**

<b>Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com</b>	<b>Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/Com</b>	<b>Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto</b>
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 commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore – Anno 2019**

<b>Indicatori Delibera ARERA 574/2013/R/Gas</b>	<b>Standard generale di qualità ai sensi art. 57.1 tabella H Delibera ARERA 574/2013/R/gas</b>	<b>Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto</b>
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

**Tabella 5) indicatori livelli generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di gas in ciascun semestre – Anno 2019**

<b>Indicatori Delibera ARERA 463/2016/R/Com</b>	<b>Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 463/2016/R/Com</b>	<b>Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto</b>
Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale :	≤ 75%	Nessun indennizzo previsto

## ULTERIORI PRESTAZIONI SERVIZIO GAS NATURALE SOGGETTE AD INDENNIZZO – ANNO 2019

**Tabella A) Costituzione in mora : Indennizzo per mancato rispetto dei termini/modalità  
(Delibera ARERA ARG/gas 99/11 e s.m.i.)**

<p>Con riferimento alla delibera ARERA ARG/gas 99/11 e s.m.i. si precisa quanto segue:</p> <p>a) Il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a € <b>30,00</b> nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente Finale della comunicazione di costituzione in mora.</p> <p>b) Il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a € <b>20,00</b> nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nel caso in cui il venditore non abbia garantito al cliente finale il rispetto del:</p> <p>1) Termine ultimo del pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, entro cui il cliente è tenuto al pagamento, pari a : 10 giorni solari dal ricevimento da parte dell'esercente la vendita della ricevuta di avvenuta consegna al cliente della costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata; 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 comunicazione scritta di costituzione in mora se l'esercente non è in grado di documentare la data di invio della raccomandata.</p> <p>2) Termine massimo previsto tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore Postale della stessa qualora l'esercente 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.</p> <p>3) Termine minimo previsto tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa di distribuzione della chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: 3 giorni lavorativi.</p>
---

**Tabella B) Indennizzo per ritardi nell'emissione della fattura di chiusura servizio (Delibera ARERA 100/2016/R/com e s.m.i.)  
Clienti con consumi annui inferiori a 200.000 smc/anno.**

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 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 € <b>4,00</b> . L'importo è maggiorato di € <b>2,00</b> ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € <b>22,00</b> 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)**

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 € <b>6,00</b> . Tale importo è maggiorato di € <b>2,00</b> ogni cinque giorni solari ulteriori di ritardo fino ad un massimo di € <b>20,00</b> raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione della fattura di periodo. L'indennizzo è pari a € <b>40,00</b> se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari L'indennizzo è pari a € <b>60,00</b> 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	€ <b>20,00***</b>
Mancata indicazione nel contratto di fornitura della periodicità di emissione fatture	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 € <b>6,00</b> . Tale importo è maggiorato di € <b>2,00</b> ogni cinque giorni solari ulteriori di ritardo fino ad un massimo di € <b>20,00</b> raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione della fattura di periodo. L'indennizzo è pari a € <b>40,00</b> se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari L'indennizzo è pari a € <b>60,00</b> 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	€ <b>30,00 fisso</b>
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	Disgiuntament e dalla fattura	€ <b>30,00 fisso</b>

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	<b>€ 30,00 fisso</b>
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	Disgiuntament e dalla fattura	<b>€ 30,00 fisso</b>

\*\* \* L'indennizzo automatico base è crescente il 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.