

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ DI COMPETENZA DEL SERVIZIO DI VENDITA GAS NATURALE/ENERGIA ELETTRICA (dal 01/01/2017)

Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di vendita definiti a tutela del cliente finale nell'esecuzione delle prestazioni di competenza del venditore (del. 413/2016/r/com e smi)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale	
Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Casi di indennizzo automatico:	
In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tabella, fatti salvi i casi legati a cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale o a terzi, il venditore corrisponde al cliente finale, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25,00 euro . L'indennizzo automatico base 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.	

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%

Standard generali di qualità del Call Center	
Indicatore	Standard generale
Accessibilità del servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 95%
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra 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%

Rispetto delle tempistiche/contenuti della risposta allo Sportello del consumatore (del. AeeGsi 286/2014/E/COM e smi)	
Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di risposta completa e non interlocutoria alla richiesta di completamento dello Sportello del Consumatore	10 giorni lavorativi
Casi di indennizzo automatico:	
In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tabella, il venditore corrisponde al cliente finale, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro . L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di invio della risposta allo Sportello del Consumatore, come indicato di seguito	
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.	

Indennizzo per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora (del. AeeGsi ARG/gas 99/11 e smi)	
Casi di indennizzo automatico:	
Il venditore corrisponde al cliente finale, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro , in caso di 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 se l'esercente la vendita non 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.	
Il venditore corrisponde al cliente finale, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro , in caso di sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata.	

Altri casi di indennizzo (del. AeeGsi 104/10 e smi) - Clienti su Mercato Libero	
Indicatore	Standard
Tempo minimo di preavviso del Cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali	3 mesi
Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	Disgiuntamente alla fattura
Casi di indennizzo automatico:	
In caso di mancato rispetto degli standard di qualità di cui alla Tabella, fatti salvi i casi legati a cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale o a terzi, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 30 euro .	

Emissione della fattura di chiusura (del AeeGsi 100/2016/R/com smi) - Clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc/anno	
Indicatore	Standard
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico (<i>Indicatore in vigore a partire dal 01/06/2016</i>)	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo (<i>Indicatore in vigore a partire dal 01/06/2016</i>)	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura
Casi di indennizzo automatico:	
L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come indicato di seguito:	
1. se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;	
2. importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.	

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

Livelli di qualità commerciale con riferimento al TESTO UNICO DELLE DISPOSIZIONI DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ E DELLE TARIFFE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS, PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2014-2019 (TUDG), approvato con Delibera AEEG 574/2013/R/gas

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione		
Indicatore		Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici		15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'art. 40, per l'esecuzione di lavori complessi		30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 41		10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 43		10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 44		5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 45		2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5		2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46		20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47		5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'art. 48		10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49		1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)		2 ore
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura		10 giorni lavorativi
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici		15 giorni lavorativi
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53		Per tipologia di cliente (art. 14, comma 14.1, del TVG)
Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità		
Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6 euro 35,00	Clienti finali con gruppo di misura dalla cl.G10 alla G25 euro 70,00	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40 euro 140,00
<p>L'indennizzo automatico, eccetto l'indennizzo relativo alla fascia di puntualità per appuntamenti (fisso) e l'indennizzo relativo al tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:</p> <p>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;</p> <p>b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;</p> <p>c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.</p> <p>Gli indennizzi per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale servizio di Distribuzione, verranno corrisposti al Cliente dal venditore, una volta che il Distributore avrà accreditato l'importo previsto.</p> <p>L'indennizzo automatico relativo al tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile, è crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima, come indicato di seguito:</p> <p>a) se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;</p> <p>b) se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 52,50 euro;</p> <p>c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 70 euro.</p> <p>L'indennizzo automatico relativo al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura o di altri dati tecnici è pari a 24 euro.</p>		
Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione		
Indicatore		Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42		90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'Articolo 50		95%
Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore		
Indicatore		Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52		≥ 90%
<p>Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico</p> <p>L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause seguenti:</p> <p>a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;</p> <p>b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.</p> <p>L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici, qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta. Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui all' art. 54 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità. Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività</p>		
Messa a disposizione al venditore dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (del. AeeGsi 100/2016/R/gas e smi) - consumi annuali inferiori a 200.000 Smc/anno		
Indicatore	Standard	Indennizzo in caso di mancato rispetto
Tempo di messa a disposizione al venditore dei dati di misura, dalla cessazione della fornitura (indicatore in vigore a partire dal 01/06/2016)	30 giorni solari	euro 35,00 (fisso)