

**Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore**

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	N° di indennizzi corrisposti nel 2023	Standard 2023	Tempi medi risposta (gg solari)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico		30 gg solari dal ricevimento della richiesta	8,43
	BT Non Domestico			
	MT Libero			
	Dual Fuel			
	Multisito EE			
	Multisito GAS			
	BP dom. Tutela			
	BP dom. Libero			
	BP Con. Tutela			
	BP Con. Libero			
	BP Serv. Pubblico			
	BP Usi Diversi			
Tempo di rettifica di fatturazione	BT Domestico		60 gg solari dal ricevimento della richiesta	-
	BT Non			
	MT Libero			
	Dual Fuel		90 gg solari dal ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	
	Multisito EE			
	Multisito GAS			
	BP dom. Tutela			
	BP dom. Libero			
	BP con. Tutela			
	BP con. Libero			
BP Serv. Pubblico				
BP Usi Diversi				
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	BT Domestico		20 gg solari dal ricevimento della richiesta	-
	BT Non			
	MT Libero			
	Dual Fuel			
	Multisito EE			
	Multisito GAS			
	BP dom. Tutela			
	BP dom. Libero			
	BP con. Tutela			
	BP con. Libero			
BP Serv. Pubblico				
BP Usi Diversi				

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	Standard 2023	% Rispetto del livello effettivo nel 2023
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico	95%, entro 30 gg solari dal ricevimento della richiesta	100 %
	BT Non Domestico		100 %
	MT Libero		100 %
	Dual Fuel		100 %
	Multisito EE		100 %
	Multisito GAS		100 %
	BP domestico Tutela		100 %
	BP domestico Libero		100 %
	BP Condom. Tutela		100 %
	BP Condom. Libero		100 %
	BP Serv. Pubblico		100 %
BP Usi Diversi	100 %		

**Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale**

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	da 60 a 90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Standard generali di qualità dei call center	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio	AS >=95%
Tempo massimo di attesa	TMA <= 180 s
Livello di servizio	LS >=85%

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Se l'esecuzione della prestazione avviene:		
	oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo	oltre il triplo del tempo standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

**Info. relative a standard specifici e generali di competenza del venditore**

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV) Non sono previste condizioni limitative per la presente offerta.

<b>INDICATORE</b>	Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo
<b>Standard generale</b>	90%
<b>Numero di richieste pervenute</b>	1741
<b>Prestazioni eseguite entro il tempo massimo</b>	1588
<b>Livelli specifici effettivamente raggiunti</b>	91,21 %

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE I livelli specifici di qualità commerciale qui definiti prevedono che il Fornitore sia tenuto a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere alla rettifica di fatturazione di una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere alla rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. I livelli specifici di qualità includono i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici, da parte del Fornitore, presso il distributore locale.

INDENNIZZI AUTOMATICI Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali Evoluzioni automatiche e Variazioni contrattuali unilaterali di cui al presente contratto. Il Fornitore corrisponderà al Cliente, ai sensi di quanto previsto da ARERA nel TIF, un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della bolletta di periodo e cioè entro i 45 giorni calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Tale indennizzo sarà di importo pari a 6 € per ritardi fino a 10 giorni successivi al termine per l'emissione, con maggiorazione di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo e fino ad un massimo di 60 € per ritardi superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile. Il Cliente titolare di POD trattato per fasce ai sensi del TIS avrà diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro nel caso in cui il distributore abbia messo a disposizione del Fornitore esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile. Il fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a euro 4 (quattro): i) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto; ii) maggiorato di euro 2 (due) ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di euro 22 (ventidue) per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella bolletta di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della bolletta di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura. Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a euro 35 (trentacinque) qualora il Distributore locale metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (esclusa cambio fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della bolletta di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore. Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro qualora nel caso di PDR smart meter il Distributore non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per: a) 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno; b) 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno. Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione. Gli indennizzi automatici non saranno riconosciuti nei confronti dei Clienti Condomini e Business con almeno un POD connesso in Media Tensione (MT) e/o con consumi annui di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc.

