

ALLEGATO M4 – Standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, in applicazione delle previsioni del TIQV, il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità:

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base	Livelli specifici effettivamente raggiunti nel 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale)	25 €	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	20 giorni solari	25 €	100%

Risposta motivata a reclami scritti: il Fornitore è tenuta a formulare una risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal Contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

Rettifica di fatturazione: a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa a una bolletta già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del Contratto o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo ovvero 90 giorni solari, in caso di bollette con periodicità quadrimestrale.

Rettifica di doppia fatturazione: le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi a un Punto di fornitura il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del Fornitore, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del Cliente di un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

(I) oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 25€;

(II) oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 50€;

(III) oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 75€.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, a eccezione dei clienti con periodicità di emissione della bolletta quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta emessa al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta evidenzierà un credito a favore del Cliente finale, che verrà detratto dalle successive bollette fino a esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Casi di esenzione dall'indennizzo: il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause

imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo, il codice alfanumerico identificativo del Punto di fornitura, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

I livelli generali di qualità commerciale della vendita sono riferiti all'insieme delle prestazioni erogate dal Fornitore ai clienti relativamente a un determinato indicatore. Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non comporta, pertanto, l'erogazione di alcun indennizzo automatico nei confronti dei clienti. Il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di qualità commerciale della vendita riportati nel prospetto seguente, previsti dal TIQV e RQDG.

Indicatore	Standard generale	Livelli specifici effettivamente raggiunti nel 2023
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%

⁽¹⁾ Giorni lavorativi: giorni della settimana non festivi compresi tra lunedì e venerdì inclusi.