

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

- Clienti finali gas alimentati in bassa pressione serviti nel mercato libero -

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), si comunica di seguito il grado di rispetto di Utilità dei livelli specifici e generali per il servizio di vendita definiti dall'ARERA, con riferimento all'anno **2021**.

-Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita gas naturale a mercato libero di Utilità:

INDICATORE	STANDARD 2021	Tempi medi di Utilità(*)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	3,1 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	1 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	0 giorni solari

(*) dati riferiti all'anno solare 2021

-Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita gas naturale a mercato libero di Utilità:

INDICATORE	STANDARD 2021		% rispetto del livello effettivo di Utilità(*)
Risposta a richieste scritte di informazioni	95%	Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	100 %

(*) dati riferiti all'anno solare 2021

In caso di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposta motivata ai reclami scritti	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 25,00
Rettifica di fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 50,00
Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Ai sensi dell'art. 20 del TIQV:

1. il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:
 - a) Cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) Cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente 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.
2. Inoltre, il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
 - c) Nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
 - d) In caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.