

# STANDARD QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità relativi all'annualità 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	<b>30 giorni solari</b>
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	<b>60 giorni solari</b>
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	<b>20 giorni solari</b>
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	<b>95%</b>

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di seguito riportati, il Fornitore corrisponde al Cliente di energia elettrica alimentato in bassa e/o media tensione e al Cliente di gas naturale alimentati in bassa pressione, in base alle modalità previste dalla Normativa Applicabile, un indennizzo automatico base pari a: 25 Euro se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50 Euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75 Euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Sono inoltre stati previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) i seguenti ulteriori indennizzi automatici:

1. Ai sensi della delibera 366/2018/R/COM (Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali):

a. un indennizzo pari a € 30 (trenta) nei seguenti casi:

- mancata comunicazione in forma scritta di variazioni unilaterali di clausole contrattuali da parte del venditore, qualora questa facoltà sia esplicitamente prevista, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni;

- mancato rispetto delle modalità previste per la comunicazione delle variazioni di cui al precedente punto che non potranno essere trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto;

b. un indennizzo pari a € 20 (trenta) nel caso del mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture.

2. Ai sensi della Delibera ARERA 67/2013/R/com e s.m.i nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del Cliente sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità:

a. un indennizzo pari a € 30 (trenta) se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata;

b. un indennizzo pari a € 20 (venti) se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione.