

Livelli di qualità commerciale vendite

Con la delibera 413/2016/R/com (Testo integrato della qualità della vendita - TIQV) e s.m.i., l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto degli standard di qualità commerciale dei venditori di energia elettrica e gas, così definiti:

Standard **generali** di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale:

- Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 (trenta) giorni solari - 95% (novantacinque per cento)

Standard **specifici** di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti - 40 (quaranta) giorni solari
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione - 90 (novanta) giorni solari
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione - 20 (venti) giorni solari

Ai sensi dell'art 37, tutte le società di vendita devono pubblicare sul proprio sito:

1. I livelli di qualità commerciale da rispettare con i risultati relativi all'anno precedente
2. Gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità - tali indennizzi sono pari a:
 - a. € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto ma entro il doppio del tempo;
 - b. € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
 - c. € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Gli indennizzi automatici sono corrisposti al cliente finale nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta e comunque non oltre 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Il venditore NON è tenuto a pagare l'indennizzo automatico se la causa del mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a:

- a. cause di forza maggiore quali:
 - atti dell'autorità pubblica
 - eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità
 - scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge
- b. cause imputabili al cliente o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi;
- c. se nell'anno solare al cliente ha già ricevuto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità;
- d. in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente per mancanza delle informazioni minime richieste;
- e. in caso di reclami scritti per interruzioni della fornitura prolungate o estese essendo attività in capo al distributore.

In ognuno dei casi il venditore è comunque tenuto a documentare la causa del mancato rispetto.

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.

Di seguito vengono riportati i livelli effettivi di qualità del servizio clienti Butangas relativi all'anno 2020:

Indicatore	Standard specifici/generale	Livelli effettivi di qualità
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	100%