

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Per tutelare i Clienti che subiscono disservizi nella fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e per incentivare i distributori e i fornitori al miglioramento della qualità, sia tecnica che commerciale, ARERA ha introdotto un sistema di standard di qualità e di indennizzi per i clienti finali.

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in:

- standard specifici
- standard generali

Gli standard generali fanno riferimento a un livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni mentre quelli specifici fanno riferimento a un livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente finale.

Il mancato rispetto di uno standard specifico determina la corresponsione al richiedente la prestazione di un indennizzo automatico che deve essere accreditato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive bollette fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, oppure corrisposto con rimessa diretta (ad esempio: assegno, bonifico).

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

Standard di qualità e indennizzi del servizio di vendita di energia e di gas naturale

I livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV), di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com s.m.i.

CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) DOMESTICI

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard specifico	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta

Indennizzi automatici

Indicatore	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg ma entro 90gg	Prestazione eseguita oltre 90gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90gg ma entro 180gg	Prestazione eseguita oltre 180gg ma entro 270gg	Prestazione eseguita oltre 270gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20gg ma entro 40gg	Prestazione eseguita oltre 40gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg
	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard generale	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%					Nessuna prestazione richiesta

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE AI SENSI DEL TIQV

CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) NON DOMESTICI

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard specifico	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta

Indennizzi automatici

Indicatore	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg ma entro 90gg	Prestazione eseguita oltre 90gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90gg ma entro 180gg	Prestazione eseguita oltre 180gg ma entro 270gg	Prestazione eseguita oltre 270gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20gg ma entro 40gg	Prestazione eseguita oltre 40gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg
	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard generale	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%					Nessuna prestazione richiesta

CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN MEDIA TENSIONE (MT)

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard specifico	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta

Indennizzi automatici

Indicatore	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg ma entro 90gg	Prestazione eseguita oltre 90gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90gg ma entro 180gg	Prestazione eseguita oltre 180gg ma entro 270gg	Prestazione eseguita oltre 270gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20gg ma entro 40gg	Prestazione eseguita oltre 40gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg
	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard generale	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%					Nessuna prestazione richiesta

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE AI SENSI DEL TIQV

CLIENTI FINALI DI GAS NATURALE IN BASSA PRESSIONE (BP)

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard specifico	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta

Indennizzi automatici

Indicatore	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg ma entro 90gg	Prestazione eseguita oltre 90gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90gg ma entro 180gg	Prestazione eseguita oltre 180gg ma entro 270gg	Prestazione eseguita oltre 270gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20gg ma entro 40gg	Prestazione eseguita oltre 40gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg
	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard generale	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%					Nessuna prestazione richiesta

CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE CON UNICO CONTRATTO (dual fuel)

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard specifico	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta

Indennizzi automatici

Indicatore	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg ma entro 90gg	Prestazione eseguita oltre 90gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90gg ma entro 180gg	Prestazione eseguita oltre 180gg ma entro 270gg	Prestazione eseguita oltre 270gg
	25 euro	50 euro	75 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20gg ma entro 40gg	Prestazione eseguita oltre 40gg ma entro 60gg	Prestazione eseguita oltre 60gg
	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard generale	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%					Nessuna prestazione richiesta

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE AI SENSI DEL TIQV

CLIENTI FINALI MULTISITO (ELETTRICO E GAS)

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard specifico	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali					Nessuna prestazione richiesta
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari					Nessuna prestazione richiesta

Indennizzi automatici

Indicatore	Indennizzo		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30gg ma entro 60gg 25 euro	Prestazione eseguita oltre 60gg ma entro 90gg 50 euro	Prestazione eseguita oltre 90gg 75 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90gg ma entro 180gg 25 euro	Prestazione eseguita oltre 180gg ma entro 270gg 50 euro	Prestazione eseguita oltre 270gg 75 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20gg ma entro 40gg 25 euro	Prestazione eseguita oltre 40gg ma entro 60gg 50 euro	Prestazione eseguita oltre 60gg 75 euro

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale

Livelli di qualità GNP per prestazioni di libero mercato dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Indicatore	Standard generale	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Tempo medio 2021 (giorni solari)	Grado di rispetto 2021
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%					Nessuna prestazione richiesta

L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento della richiesta di prestazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

Ulteriori indennizzi

Indennizzi per il mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale

Indicatore	Indennizzo
Mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture	Indennizzo in misura del ritardo (modalità contrassegnata con (*) nella sottostante tabella)
Mancato rispetto dei termini e delle modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali	30,00 euro

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di fatturazione

FATTURA DI PERIODO	Termine massimo	(*) Indennizzo in misura del ritardo (r)			
		r <= 10 giorni solari	10 < r <= 45 giorni solari	45 < r <= 90 giorni solari	90 < r giorni solari
Emissione della fattura di periodo oltre il termine massimo calcolato dall'ultimo giorno di consumo addebitato	45 gg solari	6,00 euro	6,00 euro + 2,00 euro per ogni 5 giorni solari di ulteriore ritardo	40,00 euro	60,00 euro
FATTURA DI CHIUSURA	Termine massimo	Indennizzo in misura del ritardo (r)			
		r <= 10 giorni solari	10 < r <= 90 giorni solari	90 < r giorni solari	
Emissione della fattura di chiusura oltre il termine massimo decorrente dal giorno di cessazione della fornitura	42 gg solari (invio elettronico della fattura) 34 gg solari (invio cartaceo della fattura)	4,00 euro	4,00 euro + 2,00 euro per ogni 5 giorni solari di ulteriore ritardo		22,00 euro

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE AI SENSI DEL TIQV

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di morosità

Il Testo Integrato morosità elettrica (TIMOE delibera 258/2015/R/com e s.m.i.) e il Testo Integrato morosità gas (TIMG - delibera ARG/gas 99/11 s.m.i.) prevedono, inoltre, ulteriori indennizzi automatici nei seguenti casi:

Energia Elettrica	
Indicatore	Indennizzo
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento.	20,00 euro
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora l' esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.	20,00 euro
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.	20,00 euro
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.	30,00 euro
Gas Naturale	
Indicatore	Indennizzo
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.	30,00 euro
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento.	20,00 euro
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.	20,00 euro

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione o della riduzione di potenza.

Standard di qualità commerciale della distribuzione

Gli standard di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti per il mercato gas dalle delibere 120/08 e 574/2013/R/gas e s.m.i e per il mercato elettrico dalle delibere 198/11 e 646/2015/R/eel e s.m.i.

Il mancato rispetto degli standard specifici da luogo al riconoscimento al cliente di un indennizzo automatico, corrisposto dalla società di distribuzione attraverso la società di vendita (Gruppo Nord Petroli Srl), con modalità e tempistiche previste dalla suddetta regolazione.