

## Altre informazioni per il cliente finale

### Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2024 nella fornitura gas di Clienti non domestici a mercato libero

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita gas relativamente ai clienti finali (Allegato A alla delibera 413/2016/R/com e s.m.i.):

#### Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita gas a mercato libero di NeN:

INDICATORE	STANDARD ARERA	Tempi medi di NeN(*)
Clienti finali non domestici a mercato libero alimentati in bassa pressione		
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	7 giorni
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	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	0

(\*) dati riferiti all'anno solare 2024. Si precisa che a seguito della Del.399/25 che dal 1° gennaio 2026 lo standard relativo alla rettifica di doppia fatturazione sarà di 15 giorni solari.

INDICATORE	STANDARD ARERA	% rispetto del livello effettivo di NeN (*)
Clienti finali non domestici a mercato libero alimentati in bassa pressione		
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98,99%

(\*) dati riferiti all'anno solare 2024

La Del.399/2025 prevede che, in caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 30,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 60,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 90,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. 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
- c) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD;
- d) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette;
- e) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - 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 finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	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	Euro 30,00
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	Euro 20,00