

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 |