

**Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2024 nella fornitura di energia elettrica 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 di energia elettrica 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 energia elettrica a mercato libero di NeN:**

INDICATORE	STANDARD ARERA	Tempi medi di NeN(*)
<b>Clienti finali non domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione</b>		
Risposta motivata ai reclami scritti	<b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	<b>14,81 giorni</b>
Rettifica di fatturazione	<b>60 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta <b>90 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadriennale	<b>0</b>
Rettifica di doppia fatturazione	<b>20 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	<b>0</b>

(\*) 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 (*)
<b>Clienti finali non domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione</b>		
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di <b>30 giorni solari</b>	95%	<b>99,10%</b>

(\*) dati riferiti all'anno solare 2024

La Del.399/2025 prevede che dal 1° Gennaio 2026, 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	<b>Euro 30,00</b>
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	<b>Euro 60,00</b>
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	<b>Euro 90,00</b>

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	<b>Euro 30,00</b>
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	<b>Euro 20,00</b>