

### - Clienti finali domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione -

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2021 nella fornitura di Clienti Gas e/o Luce

Con la delibera ARG/com 164/08 e s.m.i l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali gas e/o luce:

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

INDICATORE	STANDARD 2021	Tempi medi di NeN(*)
<b>Clienti finali Bassa Pressione</b>		
Risposta motivata ai reclami scritti	<b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	<b>17,33 giorni solari</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 quadrimestrale	<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 2020

INDICATORE	STANDARD 2021	% rispetto del livello effettivo di NeN (*)
<b>Clienti finali Bassa Pressione</b>		
Risposta a <b>richieste scritte di informazioni</b>	95% Entro <b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	<b>99,34%</b>

(\*) dati riferiti all'anno solare 2020

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 25,00</b>
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	<b>Euro 50,00</b>
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	<b>Euro 75,00</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:

- 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;
- 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;
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.

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>