

## QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di vendita determina la corresponsione al richiedente la prestazione di un indennizzo automatico da parte di Alperia Energy Srl che verrà accreditato al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del cliente, che verrà detratto dalle successive fatture fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

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. 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.

L'indennizzo automatico base ammonta a 25 Euro ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

		Livelli raggiunti nell'anno 2017
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	99%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

### Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
---	-----	-----

### Indicatori e standard di qualità dei call center

Accessibilità al servizio (AS)	>= 95%
Tempo medio di attesa (TMA)	<= 180 secondi
Livello del servizio (LS)	>= 85%

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:

Sospensione per morosità o riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora: **30 Euro**

Sospensione per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: **20 Euro**

Sospensione per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: **20 Euro**

Sospensione per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: **20 Euro**

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

### Codice di Condotta commerciale, Delibera ARG/com 104/10 s.m.i.

Per i clienti finali con contratto di fornitura alle condizioni economiche del Mercato Libero, a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Sm<sup>3</sup>/anno, in base al Codice di Condotta commerciale, Delibera ARG/com 104/10 s.m.i. trova applicazione la corresponsione di indennizzi automatici anche nei seguenti casi di mancato rispetto:

- ◆ Mancata comunicazione sulla modalità di fatturazione e modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale e della periodicità di emissione delle fatture: **30 Euro**
- ◆ Mancata comunicazione in forma scritta al cliente finale interessato sulla variazione unilaterale di specifiche clausole contrattuali e necessari per giustificato motivo in modo tale che tale comunicazione pervenga al cliente finale con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni: **30 Euro**
- ◆ Mancata comunicazione della variazione unilaterale di specifiche clausole contrattuali, di cui al precedente punto, con un documento diverso da quello di fatturazione, salvo il caso in cui la variazione si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto: **30 Euro**

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto.

Il **Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale** (TIF - delibera 463/2016/R/com s.m.i.) regola ulteriori criteri per la corresponsione di indennizzi automatici da riconoscere al cliente in occasione della prima fattura utile ed il rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale:

a) Tempo massimo previsto per l'emissione della fattura periodica:

entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura 40 giorni solari

b) Tempo massimo previsto per l'emissione della fattura periodica di chiusura:

1. entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, qualora nel contratto di fornitura siano previste modalità di emissione della fattura in formato elettronico

2. entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente punto

In caso del mancato rispetto del tempo massimo previsto per l'emissione della fattura periodica, di cui alla lettera a), sono previsti i seguenti indennizzi:

Per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari: **6 Euro**

Per Ritardi per ogni ulteriori 5 (cinque) giorni solari fino a 45 (quarantacinque) giorni solari: **2 Euro fino ad un massimo di 20 Euro**

Per un ritardo tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari: **40 Euro**

Per un ritardo oltre 90 (novanta) giorni solari: **60 Euro**

In caso del mancato rispetto del tempo massimo previsto per l'emissione della fattura di chiusura, di cui alla lettera b), sono previsti i seguenti indennizzi:

Per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari: **4 Euro**

Per ritardi per ogni ulteriori 10 (dieci) giorni solari fino a 90 (novanta) giorni solari o superiore: **2 Euro fino ad un massimo di 22 Euro**

**Indicatore: Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi**

Energia Elettrica <= 50%

Gas naturale <= 75%

---

Il **Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica** per il periodo di regolazione 2016-2023 (TIQE) - delibera 646/2015/R/eel s.m.i. e la **Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)**, delibera 574/2013/R/gas s.m.i. stabiliscono che il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore, fatto salvo il caso di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. Relativamente a ciascuna fattura che ha comportato la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga al venditore oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore può avvenire nel giorno successivo.