

ADEMPIMENTI DELIBERA 413/2016/R/com e DELIBERA 399/2025/R/com

qualità VENDITA gas ed energia elettrica

Come previsto dall'art. 37 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 399/2025/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente e s.m.i., si comunicano i livelli specifici e generali di qualità del servizio di vendita gas naturale ed energia elettrica per l'anno 2026 nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli:

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>		
Indicatore	<u>Tempo massimo</u>	<u>Indennizzo automatico previsto</u>
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 4)	30 giorni solari	euro 30,00 in caso di esecuzione prestazione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard euro 60,00 in caso di esecuzione prestazione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard euro 90,00 in caso di esecuzione prestazione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (art. 5)	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6)	15 giorni solari	

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
Indicatore	<u>Tempo massimo</u>
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (art. 7)	30 giorni solari nel 95% dei casi

Con riferimento ai livelli specifici di qualità, l'indennizzo non viene corrisposto:

- se il mancato rispetto degli standard specifici è riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente finale o a terzi;
- se i reclami scritti hanno per oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD;
- se al cliente finale è 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;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

L'indennizzo automatico viene corrisposto nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta deve evidenziare un credito, a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive bollette fino ad esaurimento del credito o corrisposto mediante rimessa diretta.

Come previsto dall'art. 37 del Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV), Allegato A alla Delibera 413/2016/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente e s.m.i., si comunicano i dati seguenti relativi al grado di rispetto degli standard relativi all'anno 2025:

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BT domestico libero (energia elettrica)</u>	
<i>ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
1	1,0
<i>ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
1	7,0
<i>ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BT domestico libero (energia elettrica)</u>	
<i>ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>% rispetto livello effettivo</i>
0	-

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA BT non domestico libero (energia elettrica)	
<i>ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0
<i>ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0
<i>ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA BT non domestico libero (energia elettrica)	
<i>ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>% rispetto livello effettivo</i>
0	-

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BP tutelato (gas)</u>	
<i>ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0
<i>ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0
<i>ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BP tutelato (gas)</u>	
<i>ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>% rispetto livello effettivo</i>
0	-

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BP libero (gas)</u>	
<i>ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
10	7,2
<i>ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
1	23,0
<i>ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BP libero (gas)</u>	
<i>ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>% rispetto livello effettivo</i>
0	-

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
Multisito gas	
<i>ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0
<i>ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0
<i>ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0,0

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
Multisito gas	
<i>ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)</i>	
<i>n° casi ricevuti</i>	<i>% rispetto livello effettivo</i>
0	-