



NEWS DALL'AUTHORITY (AEEGSI)

Gli standard di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale – **SOLO SITO**

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, con il TIQV (*Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita*), Allegato A alla deliberazione 21 Luglio 2016, 413/2016/R/com, e ss.mm.ii, ha definito gli standard di **qualità commerciale** che tutti i venditori di gas naturale e di energia elettrica sono obbligati a rispettare, allo scopo di migliorare le tutele dei consumatori nei corso del rapporto commerciale con il venditore (reclami, fatturazioni, richieste di informazioni, etc), e di garantire una qualità del servizio più elevata. Tali standard sono suddivisi in **Standard Specifici**, riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente, e **Standard Generali**, riferiti al complesso delle prestazioni.

Standard Specifici Vendita

Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg. solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg. solari

Standard Generali Vendita

Indicatore	Standard
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	max 30 gg. solari nel 95% dei casi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	max 60 gg. solari nel 95% dei casi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla Tabella sopra riportata, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.

L'indennizzo automatico base 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.
- Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, oppure a cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, oppure:
- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto interruzioni prolungate o estese (art.53.6 TIQE);
 - nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
 - nel caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'art.8.3 TIQV.

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.



L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Inoltre l'Autorità, con il *Codice di Condotta Commerciale*, approvato con del. n.104/2010 e ss.mm.ii, ha definito ulteriori casi di indennizzo automatico, dell'importo di 30 Euro, nel caso di violazione delle seguenti clausole contrattuali da parte del venditore:

- mancata lettura di contatori accessibili entro le tempistiche previste;
- mancato rispetto della prevista periodicità di emissione delle fatture (indennizzo ridotto a 20 Euro);
- mancata indicazione del tempo minimo intercorrente tra l'invio della costituzione in mora al cliente e la sospensione della fornitura per morosità;
- mancata comunicazione, in forma scritta e nelle modalità definite dall'art.13.3 della Del. 104/2010 e ss.mm.ii, di variazioni unilaterali di clausole contrattuali, entro 3 mesi dalla decorrenza della variazione stessa;
- mancata comunicazione al cliente delle variazioni di corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico, nella prima fattura in cui tali variazioni sono applicate.

Il grado di rispetto degli Standard Specifici e Generali raggiunto da Gas Sales s.r.l. nel corso del secondo semestre 2016, per i clienti gas in bassa pressione del mercato libero e del servizio di tutela, è stato il seguente:

Standard Specifici

Indicatore	Standard	Numero	Tempo medio effettivo di risposta
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	17	1,83 Giorni Solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	16	2,04 Giorni Solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0 Giorni Solari

Standard Generali

Indicatore	Standard	Standard raggiunto	Tempo medio effettivo di risposta
Tempo di risposta a richieste scritte informazione	max 30 giorni solari	max 30 giorni nel 100% dei casi	1,57 Giorni solari
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	max 40 giorni solari	Max 40 giorni nel 100% dei casi	1,75 Gorni solari

In modo analogo l'Autorità, con il *TUDG-RQDG (Testo Unico delle Disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del Gas – Parte I - Regolazione della Qualità)*, approvato con del. ARG/gas n.574/2013 e ss.mm.ii, ha definito gli standard di qualità che tutti i **distributori gas** sono obbligati a rispettare, e gli indennizzi che devono corrispondere in caso di mancato rispetto degli Standard Specifici.

Gli **Standard Specifici** riguardano i tempi di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, i tempi di esecuzione di lavori semplici, di attivazione della fornitura, di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, i tempi per la verifica della pressione di fornitura, per la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati, per la messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura, e per la messa a disposizione di altri dati tecnici.

Tali tempi massimi variano da un massimo di 30 giorni lavorativi (per la preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi) ad un minimo di 2 giorni feriali (riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità e per situazione di potenziale pericolo); la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati è stabilita in 2 ore.

Gli **Standard Generali** riguardano l'esecuzione di lavori complessi, le verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, la sostituzione di gruppi di misura a seguito di verifica, le risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni. Gli standard variano da un massimo di 60 giorni lavorativi (per il 90% dei casi di esecuzione di lavori complessi), ad un minimo di 30 gg. solari (per la risposta a reclami o richieste scritte di informazione relativi al servizio di distribuzione).



I tempi massimi misurati per gli Standard Specifici e Generali vengono calcolati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente, nonché a ritardi riconducibili a cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi).

Analogamente a quanto previsto per il servizio di vendita, il valore dell'indennizzo è quasi sempre diversificato a seconda della grandezza del contatore (classe $\leq G6$, $G10 \div G25$, $\geq G40$), e raddoppia o triplica al raddoppiare/triplicare del tempo di esecuzione della prestazione.

Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per prestazioni del distributore vengono corrisposti al cliente:

- d) dal distributore al richiedente la prestazione, entro 30 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard (rif. Art. 61.1 TUDG-RQDG);
- e) il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettera c) del TUDG-RQDG, l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice. L'accredito della somma dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito". Per i livelli di qualità di cui all'Articolo 53 del TUDG-RQDG, nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancata lettura del contatore."

[Informazione alla clientela ai sensi del TIQV, art.40]



Le tempistiche e le modalità per la costituzione in mora; indennizzi automatici in caso di mancato rispetto – **SOLO SITO**

L'Autorità, con le delibere 67/2013/R/Com e 173/2013/R/Com e ss.mm. e ii., ha rideterminato alcune disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale e di energia elettrica in materia di costituzione in mora. Riportiamo di seguito le informazioni sulle **tempistiche** e sulle **modalità per la costituzione in mora**, e sugli **indennizzi** automatici in caso di mancato rispetto di tale disciplina.

I venditori hanno l'obbligo di effettuare la costituzione in mora del cliente mediante una comunicazione scritta a mezzo **raccomandata**, in cui devono essere almeno indicati:

- a) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, evidenziando:
1. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 2. se la data di cui al punto 1. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 3. le previsioni regolatorie relative ai termini che l'esercente la vendita deve rispettare;
- b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, l'utente del servizio di distribuzione provvederà ad inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità;
- c) le modalità con cui il cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) che il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:
1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 2. termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata;
 3. 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.

I termini di cui sopra non possono comunque essere:

- a) relativamente al termine di pagamento di cui al precedente paragrafo, lettera a), inferiori a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della relativa raccomandata, oppure a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure a 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione;
- b) relativamente al termine di cui al precedente paragrafo lettera b) decorso il quale l'utente del servizio di distribuzione può inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, inferiori a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 4.1, lettera a);
- c) relativamente al termine di cui al precedente paragrafo, lettera d), punto 2, per la consegna al vettore postale, qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata superiori a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, ferma restando la facoltà per l'esercente la vendita di consegna al vettore postale entro un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui alla precedente lettera a) sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi.

Nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, i termini di cui al precedente paragrafo non possono comunque essere:

- a) relativamente al termine di pagamento di cui al precedente paragrafo, lettera a), inferiori a 7 giorni solari dall'invio al cliente finale della relativa raccomandata, oppure a 5 giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure a 10 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione;
- b) relativamente al termine di cui al precedente paragrafo lettera b) decorso il quale l'utente del servizio di distribuzione può inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, inferiori a 2 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 4.1, lettera a);
- c) relativamente al termine di cui al precedente paragrafo, lettera d), punto 2, per la consegna al vettore postale, qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, superiori a 2 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, ferma restando la facoltà per l'esercente la vendita di consegna al vettore postale entro un termine non superiore a 3 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 10 giorni solari di cui alla precedente lettera a) sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 2 giorni lavorativi.



L'esercente la vendita è tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - 2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
 - 3. 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.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

L'esercente la vendita corrisponde al cliente finale l'indennizzo automatico di cui al precedente paragrafo direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella medesima fattura. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
- b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. In ogni caso, l'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione.

[Informazione alla clientela ai sensi del TIMG, art.20]