



Autorità per l'energia elettrica e il gas

**INDENNIZZI A FAVORE DEI
CONSUMATORI PREVISTI
DALL'AUTORITA' PER L'ENERGIA**

Per tutelare i clienti che subiscono interruzioni o disservizi nella fornitura di energia elettrica e gas e per incentivare le società di distribuzione e di vendita al miglioramento della qualità, tecnica e commerciale, l'Autorità ha introdotto un sistema di standard di qualità e di rimborsi automatici per i consumatori.

Al cliente che ha subito la violazione di uno specifico standard di qualità, l'indennizzo verrà accreditato nella prima bolletta utile

Indice

- Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica
- Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione di gas naturale
 - La verifica del contatore su richiesta del cliente
- Standard di qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale
 - Indennizzo automatico in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali
 - Indennizzo automatico in caso di violazione di clausole contrattuali per il settore gas

Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione di energia elettrica

Tabella 1 - Indennizzi automatici per la violazione degli standard specifici delle prestazioni della distribuzione di energia elettrica (Anno 2012 - Delibera AEEG n. 333/07 e ARG/elt 198/11)

Indicatore	Standard	Indennizzo in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Indennizzo in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Indennizzo in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per lavori sulla rete	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del contatore	3 ore o 4 ore (2)	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione	30 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

(1) in caso di precedente riduzione della potenza al 15% della potenza impegnata, lo standard è 1 giorno lavorativo

(2) 3 ore per richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; 4 ore per richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00; nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione di gas naturale

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha definito gli standard di qualità relativi ai servizi di distribuzione e misura dei servizi del gas con la delibera **ARG/gas 120/08**.

Nella tabella che segue sono indicati gli standard specifici di qualità per il servizio di distribuzione e misura che si applicano, fino a tutto il 2012, a tutti i clienti alimentati in bassa pressione (dotati di contatore fino alla **classe G 25**, che sono installati per utenze con consumi bassi o intermedi, tra cui quelle domestiche).

PRESTAZIONE	STANDARD	Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Preventivi per lavori semplici	15 giorni lavorativi	30,00€	60,00€	90,00€
Preventivi per lavori complessi	40 giorni lavorativi			
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi			
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi			
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi			
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali			
Riattivazione per potenziale pericolo	2 giorni feriali			
Comunicazione esito della verifica della pressione	10 giorni lavorativi	20,00€	40,00€	60,00€
Messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del contatore	10 giorni lavorativi			
Messa a disposizione di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi			
Puntualità per gli appuntamenti	2 ore	30 € non crescente in relazione al ritardo		
Invio del resoconto della verifica del contatore su richiesta del cliente, se effettuata presso il cliente	180 giorni solari	30 € non crescente in relazione al ritardo		
Invio del resoconto della verifica del contatore su richiesta del cliente, se effettuata presso un laboratorio qualificato	240 giorni solari			
		Indennizzo per esecuzione entro 30 giorni dall'intercorrenza massima prevista	Indennizzo per esecuzione oltre 60 giorni dall'intercorrenza massima prevista	Indennizzo per esecuzione oltre 90 giorni dall'intercorrenza massima prevista
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 44bis * In vigore dal 1 gennaio 2011	Per tipologia di Cliente ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, del TIVG	30€	45,00€	60,00€

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, il cliente ha diritto ad indennizzi automatici che vengono corrisposti tramite il venditore.

L'indennizzo automatico base è di **30 €** e aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se la prestazione viene eseguita fuori standard, ma entro un tempo doppio del tempo standard, viene accreditato l'indennizzo automatico base di **30 €**,
- se la prestazione viene eseguita tra il doppio e il triplo del tempo standard, viene accreditato il doppio dell'indennizzo automatico base, quindi **60 €**,
- se la prestazione viene eseguita dopo più del triplo del tempo standard, viene accreditato il triplo dell'indennizzo automatico base, quindi **90 €**.

Il venditore deve accreditare al cliente l'indennizzo che ha ricevuto dal distributore nella prima bolletta utile del cliente, detraendolo dall'importo addebitato.

Se l'importo della prima bolletta utile addebitata al cliente è inferiore all'indennizzo automatico, sul documento di fatturazione deve essere evidenziato un credito a favore del cliente, che sarà

detratto dalle bollette successive fino a esaurimento del credito stesso. In alternativa, il credito può essere liquidato direttamente al cliente, per esempio con assegno circolare.

La verifica del contatore su richiesta del cliente

Nel caso della verifica del contatore su richiesta del cliente è previsto uno standard generale che, in quanto tale, non prevede indennizzi. Tuttavia, è altresì previsto un tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del contatore, fissato in **180 giorni** solari dalla data di ricevimento da parte del distributore, se è possibile effettuare la verifica presso il cliente; fissato in **240 giorni**, se è, invece, necessario effettuare la verifica presso un laboratorio qualificato.

Qualora il distributore non rispetti questi termini massimi, è tenuto a corrispondere al venditore (che, a sua volta, deve versare al cliente finale) un indennizzo automatico di **30 €**

Standard di qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale

La qualità commerciale dell'attività di vendita per il **settore elettrico e del gas** è disciplinata dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale (**TIQV**) - adottato dall'Autorità con **delibera ARG/com 164/08** – nel quale è confluita anche la disciplina dei servizi telefonici commerciali, già approvata con **delibera n. 139/07**.

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	20 €	40 €	60 €
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari			
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari			
Tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione	2 giorni lavorativi	30€	60€	90€

* Dal 1 luglio 2011

In caso di mancato rispetto di uno standard specifico, il venditore deve accreditare, al cliente che ne ha diritto, l'indennizzo automatico anche ricevuto dal distributore, attraverso accredito della somma addebitata nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico, se dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente **entro 8 mesi**.

L'indennizzo automatico base è di 20 € e aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se la prestazione viene eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, viene accreditato l'indennizzo automatico base di **20 €**,
- se la prestazione viene eseguita tra il doppio e il triplo del tempo standard, viene accreditato il doppio dell'indennizzo automatico base, quindi **40 €**,
- se la prestazione viene eseguita dopo più del triplo del tempo standard, viene accreditato il triplo dell'indennizzo automatico base, quindi **60 €**

Indennizzo automatico in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali per settore elettrico e gas			
Termini	Indicatore	Standard	Indennizzo
Dal 01/01/2011	Preavviso di variazione unilaterale	3 mesi	30 €

ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE

“Top Ten” delle Problematiche Segnalate

1)	Contratti non richiesti e mancato rispetto Codice di Condotta Commerciale dell’Autorità	13.7%
2)	Conguagli e rettifiche	11.6%
3)	Rateizzazioni, rimborsi e pagamenti	10%
4)	Scarsa informazione su prezzi e offerte commerciali	7.5%
5)	Mancato o ritardato invio delle bollette	6.3%
6)	Scarsa informazione su recesso - cessazione della fornitura	4.1%
7)	Cambio di fornitore e attivazione nuova fornitura	3.4%
8)	Lettura dei consumi	2.8%
9)	Doppie fatturazioni	2.6%
10)	Allacciamenti e lavori	2.4%