

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/COM "testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)

| INDICATORE | TIPOLOGIA CLIENTE FINALE | STANDARD SPECIFICO APPLICABILE | INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI | NUMERO TOTALE CASI GESTITI | NUMERO DI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2021 | AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2021 |
|---|------------------------------------|--|--|----------------------------|---|---|
| Art 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti | BT DOMESTICO | 30 giorni solari | risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 € | 1 | - | - |
| | BT NON DOMESTICO | | | - | - | - |
| | MT LIBERO | | | - | - | - |
| | BP DOMESTICO LIBERO | | | 7 | - | - |
| | BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO | | - | - | - | |
| | BP ALTRI USI LIBERO | | - | - | - | |
| | BP DOMESTICO TUTELA | | 5 | - | - | |
| | DUAL FUEL | | - | - | - | |
| | MULTISITO GAS | | risposta oltre il tempo triplo 75 € | 1 | - | - |
| | MULTISITO EE | | - | - | - | |
| Art 5 Tempo di rettifica di fatturazione | BT DOMESTICO | 60 giorni solari/90 giorni solari per fatture con periodicità quadrimestrale | risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 € | 4 | - | - |
| | BT NON DOMESTICO | | | - | - | - |
| | MT LIBERO | | | - | - | - |
| | BP DOMESTICO LIBERO | | | 17 | - | - |
| | BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO | | - | - | - | |
| | BP ALTRI USI LIBERO | | - | - | - | |
| | BP DOMESTICO TUTELA | | 5 | - | - | |
| | DUAL FUEL | | - | - | - | |
| | MULTISITO GAS | | risposta oltre il tempo triplo 75 € | - | - | - |
| | MULTISITO EE | | - | - | - | |
| Art 6 Tempo di Rettifica di Doppia Fatturazione | BT DOMESTICO | 20 giorni solari | risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 € | - | - | - |
| | BT NON DOMESTICO | | | - | - | - |
| | MT LIBERO | | | - | - | - |
| | BP DOMESTICO LIBERO | | | - | - | - |
| | BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO | | - | - | - | |
| | BP ALTRI USI LIBERO | | - | - | - | |
| | BP DOMESTICO TUTELA | | - | - | - | |
| | DUAL FUEL | | - | - | - | |
| | MULTISITO GAS | | risposta oltre il tempo triplo 75 € | - | - | - |
| | MULTISITO EE | | - | - | - | |

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/COM "testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)

| INDICATORE | TIPOLOGIA CLIENTE FINALE | STANDARD GENERALE APPLICABILE | % RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO DELL'ANNO 2021 |
|---|------------------------------------|-------------------------------|---|
| Art 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti | BT DOMESTICO | 30 GIORNI/ 95% | 100% |
| | BT NON DOMESTICO | | 100% |
| | MT LIBERO | | 100% |
| | BP DOMESTICO LIBERO | | 100% |
| | BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO | | 100% |
| | BP ALTRI USI LIBERO | | 100% |
| | BP DOMESTICO TUTELA | | 100% |
| | DUAL FUEL | | 100% |
| | MULTISITO GAS | | 100% |
| | MULTISITO EE | | 100% |
| Art 5 Tempo di rettifica di fatturazione | BT DOMESTICO | | 100% |
| | BT NON DOMESTICO | | 100% |
| | MT LIBERO | | 100% |
| | BP DOMESTICO LIBERO | | 100% |
| | BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO | | 100% |
| | BP ALTRI USI LIBERO | | 100% |
| | BP DOMESTICO TUTELA | | 100% |
| | DUAL FUEL | | 100% |
| | MULTISITO GAS | | 100% |
| | MULTISITO EE | | 100% |
| Art 6 Tempo di Rettifica di Doppia Fatturazione | BT DOMESTICO | | 100% |
| | BT NON DOMESTICO | | 100% |
| | MT LIBERO | | 100% |
| | BP DOMESTICO LIBERO | | 100% |
| | BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO | | 100% |
| | BP ALTRI USI LIBERO | | 100% |
| | BP DOMESTICO TUTELA | | 100% |
| | DUAL FUEL | | 100% |
| | MULTISITO GAS | | 100% |
| | MULTISITO EE | | 100% |

INFORMAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

| Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici | Se l'esecuzione della prestazione avviene: | | |
|--|---|---|--------------------------------------|
| | oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo | oltre un tempo triplo dello standard |
| Mancato rispetto del tempo massimo dirisposta motivata ai reclami scritti | 25 euro | 50 euro | 75 euro |
| Mancato rispetto del tempo massimo direttifica di fatturazione | 25 euro | 50 euro | 75 euro |
| Mancato rispetto del tempo massimo direttifica di doppia fatturazione | 25 euro | 50 euro | 75 euro |

| Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di sospensione della fornitura o di riduzione della potenza al 15% | STANDARD DA RISPETTARE | INDENNIZZO PREVISTO |
|---|--|---------------------|
| Nonostante il mancato invio della costituzione in mora | - | 30 euro |
| Nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora | 25 giorni solari per i clienti BT per i quali possa essere effettuata la riduzione di potenza al 15%; 40 giorni solari per gli altri clienti | 20 euro |
| Nonostante il mancato rispetto del tempo minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura indicata nella costituzione in mora | 3 gg lavorativi | 20 euro |

| Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto del codice di condotta commerciale | INDENNIZZO PREVISTO |
|--|---------------------|
| Mancata indicazione nel contratto della periodicità di emissione delle fatture | 20 euro |
| Mancato rispetto del tempo e delle modalità di comunicazione da parte del venditore delle variazioni unilaterali di contratto (se prevista tale facoltà) | 30 euro |

INFORMAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensi del TIF (Testo Integrato della Fatturazione)

| | INDICATORE | INDENNIZZO |
|---|---|--|
| Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di periodo (45 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato) | per ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard | 6 euro |
| | per ritardo dal 11mo al 45mo giorno oltre lo standard | 6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 20 euro |
| | per ritardo da 46mo al 90mo giorno oltre lo standard | 6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 60 euro |
| | per ritardo oltre il 91mo giorno dallo standard | 6 euro+ 2 euro ogni 5 gg di ritardo fino a un massimo di 60 euro |
| | INDICATORE | INDENNIZZO |
| Mancato rispetto del tempo di emissione della fattura di chiusura (45 giorni dalla data di cessazione della fornitura) | per un ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard | 4 euro |
| | ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard | 4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo |
| | per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari | 4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo fino a un massimo di 22 euro |

| Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale | | | |
|--|--------------------|-------------------|-------------------|
| INDICATORE | STANDARD SPECIFICO | STANDARD GENERALE | STANDARD GENERALE |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | - | - |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | - | - |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari | - | 95% | 95% |

INFORMAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

| Standard da rispettare in tema di fatturazione | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|
| INDICATORE | STANDARD SPECIFICO | STANDARD GENERALE | STANDARD GENERALE |
| Tempo di emissione delle fatture di periodo | entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura | - | - |
| Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura | entro 6 settimane meno 2 giorni solari | - | - |
| Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura | entro 6 settimane meno 8 giorni solari | - | - |
| Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi | - | $\leq 50\%$ | $\leq 50\%$ |

| Standard generali di qualità dei call center | | |
|--|-------------------|-------------------|
| INDICATORE | STANDARD GENERALE | STANDARD GENERALE |
| Accessibilità al servizio | AS $\geq 95\%$ | AS $\geq 95\%$ |
| Tempo massimo di attesa | TMA $\geq 180s$ | TMA $\geq 180s$ |
| Livello di servizio | LS $\geq 85\%$ | LS $\geq 85\%$ |