

Per tutelare i Clienti che subiscono disservizi nella Fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e per incentivare i distributori e i fornitori al miglioramento della qualità, sia tecnica che commerciale, ARERA ha introdotto un sistema di standard di qualità e di indennizzi automatici per i Clienti finali.

Gli standard di qualità possono essere generali, se il relativo livello di qualità è riferito al complesso delle prestazioni, o specifici, se il relativo livello di qualità è riferito alla singola prestazione e deve essere garantito al Cliente.

Al Cliente che ha subito la violazione di uno standard di qualità specifico viene riconosciuto automaticamente un indennizzo, il cui importo è – in alcuni casi – crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'indennizzo è corrisposto al Cliente, anche per il tramite del venditore, nella prima fattura utile.

In ogni caso, la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno patito.

Standard di qualità e indennizzi del servizio di distribuzione

Gas naturale

Gli indicatori di qualità per il servizio di distribuzione del gas naturale, i relativi standard e i relativi indennizzi sono fissati nel RQDG e sono riportati nella tabella sottostante.

Fatta eccezione per le casistiche contrassegnate con l'asterisco (*), l'importo dell'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Il valore dell'indennizzo in rapporto al ritardo è così calcolato:

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

Indicatori SPECIFICI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale				
INDICATORE	STANDARD (art. 56.1, tabella E, RQDG)	INDENNIZZO BASE (art. 59.4, tabella L, RQDG)		
		Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (art. 40 RQDG)	15 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (art. 40 RQDG)	30 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 41 RQDG)	10 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 43 RQDG)	10 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (art. 44 RQDG)	5 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 45 RQDG)	2 giorni feriali	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5 RQDG)	2 giorni feriali	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (art. 46 RQDG)	20 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto (art. 47 RQDG)	5 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura (art. 48 RQDG)	10 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura (art. 49 RQDG)	1 giorno solare	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati) (art. 52 e 54 RQDG)	2 ore	35,00 € (*)	70,00 € (*)	140,00 € (*)
Mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile (art. 53 RQDG)	diverso per tipologia di cliente (art. 14 TIVG)	35,00 € (*)		
Indicatori SPECIFICI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici				
INDICATORE	STANDARD (art. 56 bis, tabella F, RQDG)	INDENNIZZO BASE (art. 59.3 RQDG)		
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	30,00 €		
Altri dati tecnici (M02) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	30,00 €		
Altri dati tecnici complessi (M02C) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	30,00 €		

Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale		
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 57, tabella G, RQDG)
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi evase entro il tempo massimo (art. 42 RQDG)	60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione evase entro il tempo massimo (art. 50 RQDG)	30 giorni solari	95%
Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale di competenza del venditore		
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 57, tabella H, RQDG)
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo (art. 52 RQDG)	1 giorno lavorativo	90%
Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici		
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 56 bis, tabella F, RQDG)
Percentuale minima di richieste di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni ricevuti dal venditore per telefono evase entro il tempo massimo	6 giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di richieste di altri dati tecnici (M02) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni ricevuti dal venditore per telefono evase entro il tempo massimo	6 giorni lavorativi	95%

Energia elettrica

Gli indicatori di qualità per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, i relativi standard e i relativi indennizzi sono fissati nel TIQE e sono riportati nella tabella sottostante.

Fatta eccezione per le casistiche contrassegnate con l'asterisco (*), l'importo dell'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Il valore dell'indennizzo in rapporto al ritardo è così calcolato:

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

INDICATORE	STANDARD (art. 101.1, tabella 13, TIQE)		INDENNIZZO BASE (art. 104, tabella 15, 16 e 17 TIQE)		
	Clienti finali BT	Clienti finali MT	Clienti finali domestici BT	Clienti finali non-domestici BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT connessioni ordinarie (art. 84 TIQE)	15 giorni lavorativi		35,00 €	70,00 €	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee (art. 84 TIQE)	10 giorni lavorativi		35,00 €	70,00 €	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT (art. 85 TIQE)		30 giorni lavorativi			140,00 €
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie (art. 86 TIQE)	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e/o distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti (art. 86 TIQE)	5 giorni lavorativi		35,00 €	70,00 €	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti (art. 86 TIQE)	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi <i>indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti</i>		70,00 €	
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (art. 89 TIQE)	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 90 TIQE)	1 giorno feriale <i>1 giorno lavorativo in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata</i>	1 giorno feriale	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati) (artt. 97 e 98 TIQE)	2 ore	2 ore	35,00 € (*)	70,00 € (*)	140,00 € (*)
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (art. 99 TIQE)	3 ore <i>richieste pervenute nei giorni lavorativi tra le ore 8 e le ore 18</i> 4 ore <i>richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi tra le ore 18 e le ore 8</i>		35,00 €	70,00 €	
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (art. 92 TIQE)	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto (art. 93 TIQE)	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale (art. 94 TIQE)	20 giorni lavorativi <i>anche per i produttori BT</i>	20 giorni lavorativi <i>anche per i produttori MT</i>	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura (art. 95 TIQE)	50 giorni lavorativi <i>anche per i produttori BT</i>	50 giorni lavorativi <i>anche per i produttori MT</i>	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 87 TIQE)	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Indicatori SPECIFICI di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici					
INDICATORE	STANDARD (art. 101.2, tabella 20, TIQE)		INDENNIZZO BASE (art. 104.3 TIQE)		
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi		30,00 €		
Altri dati tecnici (M02) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi		30,00 €		
Altri dati tecnici complessi (M02C) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi		30,00 €		

Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica		
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 102.1, tabella 14, TIQE)
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte evase entro il tempo massimo (art. 96 TIQE)	30 giorni solari	95%
Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici		
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 102.1, tabella 20, TIQE)
Percentuale minima di richieste di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni ricevuti dal venditore per telefono evase entro il tempo massimo	6 giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di richieste di altri dati tecnici (M02) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni ricevuti dal venditore per telefono evase entro il tempo massimo	6 giorni lavorativi	95%

Standard di qualità e indennizzi del servizio di vendita

Gli indicatori di qualità commerciale per il servizio di vendita del gas naturale e dell'energia elettrica, i relativi standard e i relativi indennizzi sono fissati nel TIQV.

In linea con quanto previsto dall'art. 37 del TIQV, ogni anno Tea Energia pubblica il proprio grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno precedente. Nelle colonne su sfondo arancio della tabella sottostante sono quindi riportati, per ogni indicatore, i risultati aggregati conseguiti da Tea Energia nell'ultimo anno solare disponibile.

L'importo dell'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Il valore dell'indennizzo in rapporto al ritardo è così calcolato:

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

Indicatori SPECIFICI di qualità commerciale del servizio di vendita			
INDICATORE	STANDARD (art. 15.1, tabella 1, TIQV)	INDENNIZZO BASE (art. 19 TIQV)	RISULTATI DI TEA ENERGIA (anno 2018)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (art. 4 TIQV)	fino al 31/12/2018: 40 giorni solari dal 01/01/2019: 30 giorni solari	25,00 €	n° richieste ricevute: 292
			n° richieste evase entro lo standard: 282
			n° richieste evase oltre lo standard: 10
			tempo medio di risposta (giorni solari): 31,20
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (art. 5 TIQV)	fino al 31/12/2018: 90 giorni solari dal 01/01/2019: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	25,00 €	n° richieste ricevute: 43
			n° richieste evase entro lo standard: 40
			n° richieste evase oltre lo standard: 3
			tempo medio di rettifica (giorni solari): 37,60
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6 TIQV)	20 giorni solari	25,00 €	n° richieste ricevute: 5
			n° richieste evase entro lo standard: 5
			n° richieste evase oltre lo standard: 0
			tempo medio di rettifica (giorni solari): 14,60
Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di vendita			
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 15.2, tabella 2, TIQV)	RISULTATI DI TEA ENERGIA (anno 2018)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni evase entro il tempo massimo (art. 7 TIQV)	30 giorni solari	95%	n° richieste ricevute: 482
			n° richieste evase entro lo standard: 465
			n° richieste evase oltre lo standard: 17
			tempo medio di risposta (giorni solari): 22,16
			percentuale di risposta entro il tempo massimo: 96,47%

Indennizzi per il mancato rispetto del Codice di condotta commerciale

Mediante il Codice di condotta commerciale, ARERA ha stabilito per i Clienti retail una precisa e dettagliata disciplina che i fornitori sono tenuti a rispettare in tema di pratiche commerciali di vendita. In particolare, come più dettagliatamente illustrato nella tabella sottostante, tale normativa prevede l'applicazione di indennizzi automatici in alcuni casi particolari.

Indennizzi per il mancato rispetto del Codice di condotta commerciale	
Mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture (art. 11.1, lettera g), punto i., Codice di condotta commerciale)	INDENNIZZO IN MISURA DEL RITARDO <i>meccanismo contrassegnato con (§) descritto nella tabella successiva</i>
Mancato rispetto dei termini e delle modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali (artt. 13.1 e 13.4 Codice di condotta commerciale)	30,00 €

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di fatturazione

Mediante il TIF, ARERA ha stabilito per i Clienti retail una precisa e dettagliata disciplina che i fornitori sono tenuti a rispettare in tema di fatturazione. In particolare, come più dettagliatamente illustrato nella tabella sottostante, tale normativa prevede l'applicazione di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'emissione delle fatture.

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di fatturazione					
FATTURA DI PERIODO	Termine massimo (art. 4 TIF)	(\$) INDENNIZZO in misura del ritardo (art. 16 TIF)			
		≤ 10 giorni solari	> 10 giorni solari ≤ 45 giorni solari	> 45 giorni solari ≤ 90 giorni solari	> 90 giorni solari
Emissione della fattura di periodo oltre il termine massimo calcolato dall'ultimo giorno di consumo addebitato	45 giorni solari	6,00 €	6,00 € + 2,00 € per ogni 5 giorni solari di ulteriore ritardo	40,00 €	60,00 €
FATTURA DI CHIUSURA	Termine massimo (art. 11 TIF)	INDENNIZZO in misura del ritardo (art. 18 TIF)			
		≤ 10 giorni solari	> 10 giorni solari < 90 giorni solari	≥ 90 giorni solari	
Emissione della fattura di chiusura oltre il termine massimo decorrente dal giorno della cessazione della fornitura	42 giorni solari (invio elettronico della fattura) 34 giorni solari (invio cartaceo della fattura)	4,00 €	4,00 € + 2,00 € per ogni 10 giorni solari di ulteriore ritardo	22,00 €	

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di morosità

Mediante il TIMG, per il gas naturale, e il TIMOE, per l'energia elettrica, ARERA ha stabilito una precisa e dettagliata disciplina che i fornitori sono tenuti a rispettare in caso di morosità del Cliente finale. In particolare, come più dettagliatamente illustrato nella tabella sottostante, tale normativa prevede l'applicazione di indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura.

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di morosità	
Gas naturale	
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento (art. 4.1, lettera d), punto 1., TIMG)	20,00 €
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante 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 della raccomandata (art. 4.1, lettera d), punto 2., TIMG)	20,00 €
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (art. 4.1, lettera d), punto 3., TIMG)	20,00 €
La fornitura è stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora (art. 4.3, lettera a), TIMG)	30,00 €
Energia elettrica	
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento (art. 3.2, lettera d), punto 1., TIMOE)	20,00 €
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante 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 della raccomandata (art. 3.2, lettera d), punto 2., TIMOE)	20,00 €
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura (art. 3.2, lettera d), punto 3., TIMOE)	20,00 €
La fornitura è stata sospesa per morosità o è stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora (art. 3.6, lettera a), TIMOE)	30,00 €