

La Delibera 413/2016/R/com (TIQV – Testa Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) e s.m.i. definisce gli standard di qualità commerciale cui tutti i fornitori di energia elettrica e gas naturale si devono attenere con riferimento ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione, distinti in: "standard generale di qualità", cioè il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni e "standard specifico di qualità", cioè il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente.

Per definire gli standard specifici di qualità commerciale, il TIQV fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo di rettifica di doppia fatturazione.

Mentre per definire gli standard generali di qualità commerciale, il TIQV fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

Nelle seguenti tabelle 1 e 2 sono riportati gli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale:

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas.

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas.

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari:	95%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tabella 1, il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 (venticinque) euro, ai sensi del comma 1 dell'art. 19 dell'Allegato A della Delibera ARERA 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e ss.mm.ii. Tale importo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- 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.

Nelle tabelle che seguono, è riportato il grado di rispetto degli standard di qualità raggiunto dai Clienti business di energia elettrica BT (bassa tensione), MT (media tensione) e di gas naturale in bassa pressione forniti da LifeGate Energy srl – Società Benefit nel mercato libero, con riferimento all'anno 2021:

Tabella 3 – Indicatori specifici e generali di qualità commerciale relativi ai Clienti business di energia elettrica o gas naturale – Anno 2021

Indicatore	Standard specifico di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard specifico di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari	100%	7,07
Tempo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari	100%	n.d.
Tempo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari	100%	8,83

Indicatore	Standard generale di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard generale di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni:	95% entro 30 giorni solari	100%	12,30

Tabella 4 – Indicatori specifici e generali di qualità commerciale relativi ai Clienti business di energia elettrica – Anno 2021

Indicatore	Standard specifico di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard specifico di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari	100%	7,33
Tempo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari	100%	n.d.
Tempo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari	100%	9,50

Indicatore	Standard generale di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard generale di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni:	95% entro 30 giorni solari	100%	10,25

Tabella 5 – Indicatori specifici e generali di qualità commerciale relativi ai Clienti business di gas naturale – Anno 2021

Indicatore	Standard specifico di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard specifico di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari	100%	n.d.
Tempo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari	100%	n.d.
Tempo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari	100%	n.d.

Indicatore	Standard generale di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard generale di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni:	95% entro 30 giorni solari	100%	11,40

Tabella 6 – Indicatori specifici e generali di qualità commerciale relativi ai Clienti business che hanno attivato sia la fornitura di energia elettrica sia quella di gas naturale – Anno 2021

Indicatore	Standard specifico di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard specifico di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari	100%	13,88
Tempo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari	100%	n.d.
Tempo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari	100%	17,00

Indicatore	Standard generale di qualità commerciale (valori massimi)	Grado di rispetto dello standard generale di qualità commerciale	Tempo medio di risposta al Cliente (giorni)
Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni:	95% entro 30 giorni solari	100%	15,25

Tabella 7 – Indennizzi automatici erogati in caso di mancato rispetto dei livelli specifici nell'esecuzione della prestazione

Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici nell'esecuzione della prestazione	Ammontare degli indennizzi corrisposti
se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	25 Euro
se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	50 Euro
se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	75 Euro