

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

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

Gasnaturale

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. 66.1, tabella E, RQDG) | INDENNIZZO BASE (art. 70.4, 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. 50 RQDG) | 15 giorni lavorativi | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (art. 50 RQDG) | 30 giorni lavorativi | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 51 RQDG) | 10 giorni lavorativi | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 53 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. 54 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. 55 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. 53.5 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. 56 RQDG) | 20 giorni lavorativi | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto (art. 57 RQDG) | 5 giorni lavorativi | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura (art. 58 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. 59 RQDG) | 1 giorno | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati) (art. 62 e 64 RQDG) | 2 ore | 35,00 € (*) | 70,00 € (*) | 140,00 € (*) |
| Mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile (art. 63 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 del venditore di dati tecnici | | | | |
| INDICATORE | STANDARD (art. 67.1, tabella F, RQDG) | INDENNIZZO BASE (art. 70.3 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 € | | |

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

| Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale | | |
|--|----------------------|---------------------------------------|
| INDICATORE | Tempo massimo | STANDARD (art. 68.1, tabella G, RQDG) |
| Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi evase entro il tempo massimo (art. 52 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. 60 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. 68.1, tabella H, RQDG) |
| Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo (art. 62 RQDG) | 1 giorno lavorativo | 90% |
| Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici | | |
| INDICATORE | Tempo massimo | STANDARD (art. 67.1, 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.

| Indicatori SPECIFICI di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------------------|-------------------|
| 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 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 indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti | | 70,00 € | |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 88 TIQE) | 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 <small>1 giorno lavorativo in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata.</small> | 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 <small>richieste pervenute nei giorni lavorativi tra le ore 8 e le ore 18</small> 4 ore <small>richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi tra le ore 18 e le ore 8</small> | | 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 <small>anche per i produttori BT</small> | 15 giorni lavorativi <small>anche per i produttori MT</small> | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto (art. 93 TIQE) | 15 giorni lavorativi <small>anche per i produttori BT</small> | 15 giorni lavorativi <small>anche per i produttori MT</small> | 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 <small>anche per i produttori BT</small> | 20 giorni lavorativi <small>anche per i produttori MT</small> | 35,00 € | 70,00 € | 140,00 € |
| Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura (art. 95 TIQE) | 50 giorni lavorativi <small>anche per i produttori BT</small> | 50 giorni lavorativi <small>anche per i produttori MT</small> | 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 € | | |

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

| 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 2021) |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (art. 4 TIQV) | 30 giorni solari | 25,00 € | n° richieste ricevute: 801 n° richieste evase entro lo standard: 793 n° richieste evase oltre lo standard: 8 tempo medio di risposta (giorni solari): 21,2 |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione (art. 5 TIQV) | 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale) | 25,00 € | n° richieste ricevute: 198 n° richieste evase entro lo standard: 194 n° richieste evase oltre lo standard: 4 tempo medio di rettifica (giorni solari): 33,2 |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6 TIQV) | 20 giorni solari | 25,00 € | n° richieste ricevute: 12 n° richieste evase entro lo standard: 11 n° richieste evase oltre lo standard: 1 tempo medio di rettifica (giorni solari): 15,1 |
| Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di vendita | | | |
| INDICATORE | Tempo massimo | STANDARD (art. 15.2, tabella 2, TIQV) | RISULTATI DI TEA ENERGIA (anno 2021) |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni evase entro il tempo massimo (art. 7 TIQV) | 30 giorni solari | 95% | n° richieste ricevute: 732 n° richieste evase entro lo standard: 729 n° richieste evase oltre lo standard: 3 tempo medio di risposta (giorni solari): 21,2 percentuale di risposta entro il tempo massimo: 99,59% |

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. 14.1, lettera a), 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 (art. 14.1, lettera b), Codice di condotta commerciale) | 30,00 € |

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

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.

| FATTURA DI PERIODO | INDENNIZZO (art. 17 TIF) |
|---|---|
| Emissione della fattura di periodo oltre il termine massimo calcolato dal giorno della cessazione della fornitura | 10,00 € |
| Ritardo massimo nella costituzione in mora (art. 4.3 TIF) | 34 giorni solari (invio cartaceo della fattura) |
| Ritardo nella costituzione in mora (art. 4.3 TIF) | per ogni giorno ulteriore 10 € solari |
| Ritardo nella costituzione in mora (art. 4.3 TIF) | per ogni giorno ulteriore 10 € solari |

Inoltre, mediante il TIF ARERA ha stabilito anche l'applicazione di indennizzi automatici a favore dei Clienti retail e a carico dei distributori in caso di ritardo nella messa a disposizione dei dati di misura al venditore.

| Indennizzi per il mancato rispetto dei tempi di messa a disposizione dei dati di misura | |
|---|--------------------------|
| FATTURA DI PERIODO | INDENNIZZO (art. 17 TIF) |
| Il distributore di energia elettrica, con riferimento ai clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, ha messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi | 10,00 € |
| FATTURA DI CHIUSURA | INDENNIZZO (art. 19 TIF) |
| Il distributore di gas naturale o energia elettrica mette a disposizione i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura | 35,00 € |

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.

| Gas naturale | |
|--|---------|
| 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 € |
| 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. 4.3, lettera b), punto 1., 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. 4.3, lettera b), punto 2., TIMG) | 20,00 € |
| Energia elettrica | |
| 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. 3.5, lettera a), TIMOE) | 30,00 € |
| 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. 3.5, lettera b), 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 minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura (art. 3.5, lettera b), punto 2., TIMOE) | 20,00 € |