



INFORMATIVA SUL LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI



INFORMATIVA SUL LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

In applicazione delle previsioni del Testo Integrato sulla Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV - delibera n. 413/2016 e successive modificazioni e integrazioni), pubblicato sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in data 22 luglio 2016, SOLGAS S.p.A. è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore.

• LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

I livelli specifici di qualità commerciale prevedono che SOLGAS S.p.A. sia tenuta a:

- 1) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo;
- 2) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica ovvero 90 per le fatture quadrimestrali;
- 3) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.

• LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

I livelli generali di qualità commerciale prevedono che la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari, sia pari al 95%.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DAL TIQV (DELIBERA 413/2016/R/com e s.m.i.)

L' esercente, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale dei servizi come sopra indicati, corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico pari a:

- 25 euro se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- 50 euro se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo del tempo;
- 75 euro se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DAL TIMG (DELIBERA ARG/GAS 99/11 e s.m.i.) e TIMOE (DELIBERA A258/2015/R/com e s.m.i.)

- 30 euro nei casi in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza.
- 20 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante, alternativamente il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; oppure il mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE (DELIBERA 426/2020/R/com e s.m.i.)

- 30 (Trenta) euro nel caso in cui non venga data comunicazione al Cliente delle variazioni unilaterali del contratto applicate dall' esercente la vendita con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni o nel caso in cui tali variazioni siano comunicate con modalità non conformi alle disposizioni normative vigenti.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DAL TIF (DELIBERA 463/2016/R/com e s.m.i.)

- Indennizzi sulla fatturazione di periodo. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il Termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, ovvero del diverso Termine previsto dal contratto, il valore dell'indennizzo è pari a:
 - a) 6 (sei) euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al Termine;
 - b) l'importo di cui al precedente punto a) maggiorato di 2 (due) euro ogni cinque giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal Termine;
 - c) 40 (quaranta) euro nel caso in cui l'emissione della fattura avvenga in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal Termine;
 - d) 60 (sessanta) euro nel caso in cui l'emissione della fattura avvenga in un tempo superiore a 90 giorni solari dal Termine;
 - e) 10 (dieci) euro qualora l'impresa di distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi della Delibera ARG/elt 107/09 e s.m.i. (TIS), abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 mesi consecutivi. Tale indennizzo dovuto dal Distributore è riconosciuto al Cliente finale tramite il venditore.
- Indennizzi sulla fatturazione di chiusura. Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre le sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, il valore dell'indennizzo è pari a:
 - a) 4 (quattro) euro nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 (due) euro ogni dieci giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a novanta giorni solari;
 - c) 35 (trentacinque) euro nei casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica metta a disposizione al venditore 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 giorni dalla cessazione della fornitura. Tale indennizzo dovuto dal Distributore è riconosciuto al Cliente finale tramite il venditore.

