

Allegato A - parte integrante delle Condizioni di fornitura - INDENNIZZI AUTOMATICI

QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di vendita determina la corresponsione al richiedente la prestazione di un indennizzo automatico da parte di Alperia Smart Services Srl che verrà accreditato al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del cliente, che verrà detratto dalle successive fatture fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

I livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal **TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV)**, di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com s.m.i. L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento della richiesta di prestazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

L'indennizzo automatico base ammonta a 25 Euro ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

		Livelli raggiunti nell'anno 2020
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	99,01%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessun caso
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessun caso

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
---	-----	-------------

Il **Testo Integrato morosità elettrica** (TIMOE delibera 258/2015/R/com e s.m.i.) e il **Testo Integrato morosità gas** (TIMG - delibera ARG/gas 99/11 s.m.i.) prevedono, inoltre, ulteriori indennizzi automatici nei seguenti casi:

- Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora:
30 Euro
- Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento:
20 Euro
- Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice (di chiusura del punto di riconsegna) per la sospensione della fornitura o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità:
20 Euro

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione o della riduzione di potenza.