

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Per tutelare i Clienti che subiscono disservizi nella Fornitura 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. 56.1, 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) (artt. 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	10 giorni lavorativi	30,00 €
Altri dati tecnici (M02) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	30,00 €
Altri dati tecnici complessi (M02C) a seguito di reclamo o richiesta di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 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	10 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	10 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 Mazzola e Bignardi 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 Mazzola e Bignardi 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 MAZZOLA E BIGNARDI (anno 2017)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (art. 4 TIQV)	40 giorni solari	25,00 €	n° richieste ricevute: 0 n° richieste evase entro lo standard: 0 n° richieste evase oltre lo standard: 0 tempo medio di risposta (giorni solari): 0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (art. 5 TIQV)	90 giorni solari	25,00 €	n° richieste ricevute: 0 n° richieste evase entro lo standard: 0 n° richieste evase oltre lo standard: 0 tempo medio di rettifica (giorni solari): 0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6 TIQV)	20 giorni solari	25,00 €	n° richieste ricevute: 0 n° richieste evase entro lo standard: 0 n° richieste evase oltre lo standard: 0 tempo medio di rettifica (giorni solari): 0
Indicatori GENERALI di qualità commerciale del servizio di vendita			
INDICATORE	Tempo massimo	STANDARD (art. 15.2, tabella 2, TIQV)	RISULTATI DI MAZZOLA E BIGNARDI (anno 2017)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni evase entro il tempo massimo (art. 7 TIQV)	30 giorni solari	95%	n° richieste ricevute: 0 n° richieste evase entro lo standard: 0 n° richieste evase oltre lo standard: 0 tempo medio di risposta (giorni solari): 0 percentuale di risposta entro il tempo massimo: 0

INFORMAZIONI SU STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

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)	20,00 €
Mancato rispetto dei termini e delle modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali (art. 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
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 €
				> 90 giorni solari 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	40 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 €