

## Standard di qualità ed indennizzi del servizio di vendita

Si fa riferimento al testo integrato della Regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV). Come disposto dall’art. 37 del TIQV ATS POWER pubblica il proprio grado di rispetto di tali standard con riferimento all’anno precedente.

**Tab.: Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	STANDARD SPECIFICO ATS POWER
Tempo massimo di risposta motivata ai <a href="#">Reclami scritti</a>	30 giorni solari	4 giorni SOLARI
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari o 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	10 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	7 giorni solari

**Tab.: Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

INDICATORE	STANDARD GENERALE DAL 2019	STANDARD GENERALE ATS POWER
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

L’esercente in caso di mancato rispetto degli standard specifici, corrisponde al Cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base di 25 euro.

L’importo dell’indennizzo 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.

Indennizzi per il mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale

L’Arera ha stabilito per i Clienti retail una disciplina che i fornitori di energia elettrica e gas sono tenuti a rispettare. Sono previsti degli indennizzi in alcuni casi particolari.

Tab.: Indennizzi per il mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale

Mancato rispetto dei termini e delle modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali (art 14) Codice di Condotta Commerciale	€ 30,00
---	------------

Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di fatturazione

Con il Testo integrato delle disposizioni dell’autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF), l’Arera ha stabilito una disciplina che i fornitori sono tenuti a rispettare in tema di fatturazione.

Tab.: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 gg solari	>10 e < 45 gg solari	>45 e < 90 gg solari	>90 gg 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	€ 60,00

FATTURA DI CHIUSURA	Termine massimo (art. 11TIF)	INDENNIZZO in misura del ritardo (art 18 TIF)		
		< 10 gg solari	>10 e < 90 gg solari	>90 gg solari
Emissione della fattura di periodo oltre il termine massimo calcolato dall’ultimo giorno di consumo addebitato	6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura	€ 4,00	€ 4,00+2,00 per ogni 5 giorni solari di ulteriore ritardo	€ 22,00



**Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di morosità**

ATS POWER è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico, secondo quanto stabilito dall’Autorità (TIMOE e TIMG):

**Tab.: Indennizzi per il mancato rispetto della disciplina in tema di morosità**

€ 30,00	LUCE e GAS Nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora
€ 20,00	<p>LUCE Nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento</li><li>• il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all’impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza</li></ul> <p>GAS Nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;</li><li>• 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 sospensione della fornitura per morosità.</li></ul>

L’indennizzo viene corrisposto direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dell’importo addebitato nella medesima fattura. Nel caso in cui l’importo della prima fattura addebitata sia inferiore all’entità dell’indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito che sarà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all’indennizzo dovuto.