

ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE Clienti finali domestici in maggior tutela alimentati in bassa tensione

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2023 nella fornitura di Clienti Elettricità in maggior tutela

Con la delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. l'Autorità ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali elettricità:

- **Livelli specifici** di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità in maggior tutela di A2A Energia:

| INDICATORE | STANDARD 2024 | Tempi medi di A2A Energia (*) |
|--|--|-------------------------------|
| Clienti finali bassa tensione - non domestici | | |
| Risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta | 36,9 giorni solari |
| Rettifica di fatturazione | 60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale | 21 giorni solari |
| Rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta | - |

(*) dati riferiti all'anno solare 2023

- **Livelli generali** di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità in maggior tutela di A2A Energia:

| INDICATORE | STANDARD 2024 | % rispetto del livello effettivo di A2A Energia (*) |
|--|---|---|
| Clienti finali bassa tensione - non domestici | | |
| Risposta a richieste scritte di informazioni | 95% Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni | 98% |

(*) dati riferiti all'anno solare 2023

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

| INDICATORE | INDENNIZZI AUTOMATICI | |
|-------------------------------------|--|-------------------|
| Risposte motivate a reclami scritti | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | Euro 25,00 |
| Rettifica di fatturazione | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard | Euro 50,00 |
| Rettifica di doppia fatturazione | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard | Euro 75,00 |

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico,
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata – nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

| INDICATORE | INDENNIZZI AUTOMATICI | |
|--|---|-------------------|
| Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora | Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata | Euro 30,00 |
| | Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione | Euro 20,00 |