

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 Deloa Energy 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 | |
|--|--|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari |

| 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 % |

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.

Qualità dei servizi di distribuzione di energia elettrica

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di distribuzione determina la corresponsione di un indennizzo automatico da parte del distributore di rete che verrà trasferito da Deloa Energy Srl al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nel Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'Energia elettrica (TIQE) per il periodo 2016-2023, delibera 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015 s.m.i.

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica Bassa Tensione

- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie: **15 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee: **10 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie: **10 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti: **5 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti: **10 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di attivazione della fornitura: **5 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: **5 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: **1 giorno feriale** ⁽¹⁾
- Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati): **2 ore**
- Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura: **3 ore** ⁽¹⁾ - **4 ore** ⁽²⁾
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: **15 giorni lavorativi** ⁽³⁾
- Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: **15 giorni lavorativi** ⁽³⁾
- Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale: **20 giorni lavorativi** ⁽³⁾
- Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura: **50 giorni lavorativi** ⁽³⁾
- Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi: **50 giorni lavorativi**

⁽¹⁾ In caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo Standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

⁽²⁾ Richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

⁽³⁾ Richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

⁽³⁾ Si applica anche ai produttori BT.

A) Per l'esecuzione della prestazione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è previsto un indennizzo automatico base pari a:

40,25 Euro per il Cliente domestico
80,25 Euro al cliente non domestico

B) Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard, è previsto il doppio dell'indennizzo automatico base.

C) Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo dello standard, è previsto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica Bassa Tensione

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari : 95%

Si applica anche ai produttori BT