

STANDARD DELLA QUALITÀ – ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE
DOMESTICO E NON DOMESTICO ALIMENTATO IN BASSA TENSIONE – Mercato libero
in conformità agli indicatori di qualità commerciale del servizio di vendita (Delibera ARG/com 164/08 o TIQV)
e agli indicatori di qualità commerciale del servizio di distribuzione (Delibera 646/2015/R/eel o TIQE)

Grado di rispetto degli standard di qualità specifici e generali per l'anno 2023 nella fornitura di energia elettrica
Con la delibera ARG/com 164/08 e s.s.m.m., l'Autorità ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita dell'elettricità ai clienti finali:

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero:

Indicatore	Standard 2023 ARERA	Tempi medi di Semplice Energia
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	29 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	59 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	19 giorni solari

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero:

Indicatore	Standard 2023 ARERA	% rispetto al livello effettivo, di Semplice Energia
Risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	99%

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	
Risposta motivata ai reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	€ 25,00
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	€ 50,00
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	€ 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.s.m.m prevede inoltre indennizzi automatici 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 ne 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	€ 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	€ 20,00