

# Livelli di Qualità Commerciale



L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) stabilisce livelli standard di Qualità Commerciale che le società di vendita e di distribuzione sono tenute a rispettare nei confronti dei Clienti finali.

Gli standard di Qualità Commerciale della vendita sono definiti dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV – Allegato A Del. 413/2016/R/com e s.m.i.), con riferimento ai clienti elettrici alimentati in Bassa e Media tensione e ai clienti gas alimentati in Bassa Pressione. E sono divisi in:

## • Standard specifici di qualità

ossia in livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente. Sono espressi in un tempo massimo entro cui la Società deve effettuare la prestazione.

## • Standard generali di qualità

ossia in livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla Società e sono espressi in percentuale.

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità previsti comporta la corresponsione ai Clienti di indennizzi automatici il cui valore è stabilito da ARERA in base alla tipologia di clienti o al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Di seguito gli standard di qualità previsti dal TIQV e i corrispondenti livelli raggiunti da Europam SpA riferiti all'anno 2022.

STANDARD SPECIFICO		ANNO 2022		
INDICATORE	STANDARD	Richieste ricevute	Richieste evase entro lo standard	Tempo medio gg.
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	(GAS/EE) <b>30 giorni solari</b>	8	8	6,4
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	(GAS/EE) <b>60 giorni solari</b> (GAS) <b>90 giorni solari</b> per le fatture con periodicità quadrimestrale	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	(GAS/EE) <b>20 giorni solari</b>	0	0	0

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti come sopra, il Venditore ha l'obbligo di riconoscere al Cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, e comunque non oltre 6 mesi -8 mesi nel caso di eventuali Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale- un indennizzo automatico base pari a 25 euro.

Tale indennizzo automatico 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 un indennizzo base pari a 25 euro;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, sono corrisposti 50 euro;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, l'indennizzo è pari a 75 euro.

In riferimento all'Art. 18 TIQV, Europam SpA non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi (a titolo di esempio rientrano eventuali ritardi del Distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Europam SpA, necessari per rispondere ad un reclamo scritto).

Inoltre –in base all'Art. 20.2 del TIQV- Europam SpA non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi ad oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53 comma 53.6 dell'Allegato A della Del. 646/2015/R/eel e s.m.i. (TIQE), nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico e in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per assenza delle informazioni minime previste dalla regolazione vigente.

## Europam S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale: Via Sardorella, 45T – 16162 Genova; C.F. - P.IVA 10848200969 - Capitale sociale: 50.000.000,00 € i.v.  
Numero Verde: 800 688 373 - clienti.gaseluce@europam.it- www.europam.it