

# Livelli di qualità commerciale vendite

Con la delibera 413/2016/R/com (Testo integrato della qualità della vendita - TIQV) e s.m.i., l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto degli standard di qualità commerciale dei venditori di energia elettrica e gas, così definiti:

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

- Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 (trenta) giorni solari - 95% (novantacinque per cento)

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

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti - 40 (quaranta) giorni solari
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione - 90 (novanta) giorni solari
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione - 20 (venti) giorni solari

Ai sensi dell'art 37, tutte le società di vendita devono pubblicare sul proprio sito:

1. I livelli di qualità commerciale da rispettare con i risultati relativi all'anno precedente
2. Gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità - tali indennizzi sono pari a:
  - a. € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto ma entro il doppio del tempo;
  - b. € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
  - c. € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Gli indennizzi automatici sono corrisposti al cliente finale nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta e comunque non oltre 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Il venditore **NON** è tenuto a pagare l'indennizzo automatico se la causa del mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a:

- a. cause di forza maggiore quali:
  - atti dell'autorità pubblica
  - eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità
  - scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge
- b. cause imputabili al cliente o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi;
- c. se nell'anno solare al cliente ha già ricevuto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità;
- d. in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente per mancanza delle informazioni minime richieste;
- e. in caso di reclami scritti per interruzioni della fornitura prolungate o estese essendo attività in capo al distributore.

In ognuno dei casi il venditore è comunque tenuto a documentare la causa del mancato rispetto.

Di seguito vengono riportati i livelli effettivi di qualità del servizio clienti Butangas relativi all'anno 2025:

LIVELLI SPECIFICI E INDENIZZI DI BASE

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO DI BASE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DA BUTANGAS
			ANNO 2025
Risposta motivata a reclami scritti di competenza del venditore	Massimo 30 giorni solari	€ 30,00	94,50 %
Rettifica di fatturazione	Massimo 60 giorni solari	€ 30,00	100,00 %
Rettifica doppia fatturazione	Massimo 15 giorni solari	€ 30,00	100,00 %

LIVELLI GENERALI

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI GENERALI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DA BUTANGAS
		ANNO 2025
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 giorni solari	99,60 %
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il Cliente entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90% di casi entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo <sup>(1)</sup>	100,00 %