

COMUNICAZIONE AL CLIENTE

(Art. 65.1 del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG) - Delibera 574/13 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico).

Estratto della Delibera 574/13

Casi di indennizzo automatico

59.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

59.2 Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

59.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 24 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

59.4 In deroga a quanto previsto dall'Articolo 59, comma 59.2, in caso di mancato rispetto del livello di qualità definito nella tabella E, ultima riga, è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima come indicato di seguito:

- a) se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - b) se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 52,50 euro;
 - c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 70 euro.
- 59.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

59.2 Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

INDENNIZZI AUTOMATICI

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

59.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 24 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

59.4 In deroga a quanto previsto dall'Articolo 59, comma 59.2, in caso di mancato rispetto del livello di qualità definito nella tabella E, ultima riga, è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima come indicato di seguito:

a) se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 52,50 euro;

c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 70 euro.
59.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

59.2 Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

59.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 24 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

59.4 In deroga a quanto previsto dall'Articolo 59, comma 59.2, in caso di mancato rispetto del livello di qualità definito nella tabella E, ultima riga, è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima come indicato di seguito:

a) se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 52,50 euro;

c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 70 euro.

INDENNIZZI AUTOMATICI

Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancata rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00

INDENNIZZI AUTOMATICI

Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 53	Euro 35,00		

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

60.1 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 58, comma 58.1, lettere a) e b).

60.2 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59 qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'impresa distributrice per l'effettuazione della prestazione richiesta. Tale previsione non trova applicazione in relazione a quanto previsto dall'Articolo 53.

60.3 Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui al precedente Articolo 54 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 59 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

60.4 Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico

61.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 60, sono corrisposti dall'impresa distributrice al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento ed esclusi gli indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura, per i quali il medesimo termine decorre dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura. Nel trasferire gli indennizzi automatici al venditore l'impresa distributrice dà evidenza della relazione tra il singolo indennizzo ed il cliente finale che ha richiesto la prestazione, indicando almeno l'ammontare dell'indennizzo, lo standard specifico al quale l'indennizzo si riferisce, ed il mese ed anno cui l'indennizzo di riferisce.

61.2 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui al precedente comma decorrono dalla data dell'appuntamento o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

61.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla scadenza del periodo di

INDENNIZZI AUTOMATICI

intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

61.4 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 59, comma 59.1. L'accrédito della somma dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. 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.

61.5 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito". Per i livelli di qualità di cui all'Articolo 53 nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancata lettura del contatore.".