

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 2020-2025 (TUDG) - Delibera 569/19 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Estratto della Delibera 569/19

Casi di indennizzo automatico

70.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 66, comma 66.1, 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.

70.2 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.

70.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 67, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

70.4 In deroga a quanto previsto dall'Articolo 70, comma 70.2, 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.

INDENNIZZI AUTOMATICI

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

	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, 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 50, 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 51	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	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 54	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 55	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato 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 53.5	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 56	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 57	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 58	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 59	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00

INDENNIZZI AUTOMATICI

Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	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 63	Euro 35,00		

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

71.1 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 70 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 66 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 69, comma 69.1, lettere a) e b).

71.2 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 70 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 63.

71.3 Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui al precedente Articolo 64 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 70 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

71.4 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

72.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 70, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 71, sono corrisposti dall'impresa distributrice al richiedente la prestazione entro 30 giorni 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 della raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63, per i quali il medesimo termine decorre dalla data in cui si sarebbe dovuta effettuare la lettura con esito positivo. 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. L'indennizzo relativo al mancato rispetto dell'articolo 63 deve essere corrisposto per ogni mancata lettura con esito positivo (corrispondente ad ogni tentativo di cui all'articolo 14, comma 14.1, del TIVG).

72.2 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 dalla data in cui si sarebbe dovuta effettuare la lettura con esito positivo, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di

INDENNIZZI AUTOMATICI

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. Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo di messa a disposizione di dati tecnici di cui all'Articolo 67 devono essere corrisposti entro 6 mesi dalla data della richiesta di dati tecnici.

72.3 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 69, comma 69.1, lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 70, comma 70.1. L'accredito 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.

72.4 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". 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 63 nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancata lettura del contatore."