

STANDARD DI QUALITÀ

L'ARERA stabilisce degli standard specifici e generali di qualità commerciale che le società di vendita e di distribuzione sono tenute a rispettare. Gli indicatori di qualità commerciale, concernenti l'insieme di prestazioni rese ai clienti finali, si dividono in due tipologie:

- **Standard specifici di qualità commerciale:** sono riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente finale e vengono definiti come tempo massimo entro cui la prestazione deve essere effettuata dalla Società. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporta la corresponsione al cliente finale di specifici indennizzi
- **Standard generali di qualità commerciale:** sono riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla società e vengono definiti come soglie percentuali minime da rispettare

Gli standard di qualità commerciale della vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas (TIQV)

Gli standard di qualità commerciale riferiti al servizio di distribuzione del gas e dell'energia elettrica sono definiti rispettivamente dalle delibere: Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG)

Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)

Indennizzi

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale comporta la corresponsione di un indennizzo automatico ai clienti finali definito dall'ARERA. L'indennizzo automatico di base 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 l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per i clienti di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Per tutti i dettagli relativi agli standard di qualità commerciale e per conoscere i risultati conseguiti da Tua Energia è possibile visionare i seguenti allegati:

A. *Standard di Qualità commerciale della vendita del gas naturale e dell'energia elettrica*

B. *Standard di Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale e dell'energia Elettrica.*

C. *Risultati di Tua Energia relativi agli standard di qualità commerciale della vendita del gas naturale e dell'energia elettrica.*

Allegato A.

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Vengono riportati, di seguito, gli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel:

- TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- RQDG - Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas;
- TIQE - Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica.

L'ARERA, definisce **specifici** gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente finale, e **generali** gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

La corresponsione dell'indennizzo automatico da parte del venditore non esclude la possibilità per il Cliente finale di richiedere, nelle sedi opportune, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE - ALLEGATO A (Tabella 1 – TIQV)

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE - ALLEGATO A (Tabella 2 – TIQV)

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Tabella H - RQDG)

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	95%

INDENNIZZI AUTOMATICI

Indicatore	Indennizzo		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg. 25 euro	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg. 50 euro	Prestazione eseguita oltre 90 gg. 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg. 25 euro	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg. 50 euro	Prestazione eseguita oltre 180 gg. 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestale	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg. 25 euro	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg. 50 euro	Prestazione eseguita oltre 270 gg. 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg. 25 euro	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg. 50 euro	Prestazione eseguita oltre 60 gg. 75 euro

**LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE
EL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA**

Il servizio di distribuzione è l'attività di trasporto del gas naturale e dell'energia elettrica attraverso reti di gasdotti ed elettrodotti locali ed è curato dalle Società di Distribuzione. Tale servizio è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Nelle tabelle di seguito riportate vengono indicati i livelli specifici e generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione:

- del gas naturale - Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG)
- dell'energia elettrica - Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE).

Sono considerati **specifici** i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente e **generali** i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, la Società di Distribuzione corrisponde al cliente finale, attraverso la Società di Vendita, un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, come previsto dal quadro regolatorio vigente.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

**GAS NATURALE
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI (RQDG –
ALLEGATO A, Tabelle E e L)**

Indicatore	Livello Specifico	Entità dell'indennizzo base*		
		Clienci con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienci con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G 25	Clienci con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00

Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per Tipologia Cliente*	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00

*Gli indennizzi automatici base, 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 di seguito indicato:

- del doppio se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard stesso
- del triplo se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

** Secondo quanto previsto all'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (RQDG – ALLEGATO A, Tabelle G e H)

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni	95%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%



ENERGIA ELETTRICA
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI
CLIENTI BT DOMESTICI E PRODUTTORI BT
(TIQE – Allegato A, Tabella 15)

Indicatore	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 88	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 89	5 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 90	1 giorno feriale	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 98)	2 Ore	Euro 35,00	Non applicabile	Non Applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'art. 99	3 ore** 4 ore***	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 92	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 94	20 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art. 95	50 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'art. 87	50 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 105,00

*in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo

** richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

*** richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI
CLIENTI BT NON DOMESTICI (TIQE – Allegato A, Tabella 16)**

Indicatore	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 44 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 44 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 88	5 giorni feriali	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 89	5 giorni feriali	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art.90	1 giorno feriali	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 98)	2 ore	Euro 35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'art. 99	3 ore* 4 ore**	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'art.92	15 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 94	20 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art. 95	50 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'arti. 87	50 giorni lavorativi	Euro 70,00	Euro 140,00	Euro 210,00

*in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo

** richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

*** richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI
CLIENTI MT E PRODUTTORI MT (TIQE – Allegato A, Tabella 17)**

Indicatore	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT di cui all'articolo 85	30 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 Ore	Euro 140,00	Non Applicabile	Non Applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	Euro 140,00	Euro 280,00	Euro 420,00

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE
(TIQE – Allegato A, Tabella 14)**

Indicatore	Livello Generale	
	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari*	95%	95%

**si applica anche ai produttori BT e MT

**RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA
 DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

Vengono riportati di seguito i risultati di Tua Energia S.r.l. riferiti all'anno 2022, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e dal Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	10	10	0	6	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	13	13	0	10	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	31.991	28.547	1.873	94%	11,10

La differenza tra il totale delle richieste ricevute e il totale delle risposte inviate è dovuta alle pratiche in sospenso

**Standard generale di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas
 di competenza del venditore (RQDG)**

Indicatore	Appuntamenti richiesti	Appuntamenti entro lo standard	Appuntamenti oltre lo standard % di rispetto	% di rispetto
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo (90%)				