

ALLEGATO LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE: INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno **2024** nella fornitura di Clienti Energia Elettrica e Gas naturale. Con riferimento ai livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali definiti da ARERA con il "TIQV - testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" allegato alla delibera 413/2016/R/com, **metamer srl** nell'anno di riferimento ha raggiunto i seguenti obiettivi:

Indicatori specifici e generali di qualità commerciale Media giorni risposta motivata nel corso dell'anno di riferimento

Tipologia cliente	Reclami	Richieste di informazioni	Richieste di rettifica di fatturazione	Richieste di rettifica di doppia fatturazione
Standard minimi definiti da ARERA	30 giorni solari	30 giorni solari nel 95% dei casi	60 giorni solari	20 giorni solari
BP domestico (Libero)	4,1	1,0	0,0	0,0
BP domestico (Tutela)	3,8	0,8	0,0	0,0
BP usi diversi (Libero)	6,1	1,7	0,0	0,0
BP condominio uso domestico (Libero)	1,3	0,0	0,0	0,0
BP attività di servizio pubblico (Libero)	0,0	0,0	0,0	0,0
BT domestici (Libero)	4,4	1,1	0,0	0,0
BT non domestici (Libero)	4,0	1,3	0,0	0,0
MT (Libero)	6,3	4,4	0,0	0,0
Multisito Elettricità	8,8	1,4	0,0	0,0
Multisito Gas	3,5	1,7	0,0	0,0
Media complessiva	4,4	1,1 giorni solari nel 100% dei casi	0,0	0,0

Indennizzi automatici, ex art. 19 del TIQV, per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per gli indicatori specifici di qualità commerciale:

- 25 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- 50 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard;
- 75 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

La corresponsione dell'indennizzo automatico, così come indicato dall'art. 21, III co., del TIQV, non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore, ai sensi dell'art. 20 del TIQV, non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 8, comma 8.3 del TIQV, ovvero quando il reclamo non indichi i) il nome ed il cognome; ii) l'indirizzo di fornitura; iii) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; iv) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); v) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; vi) una breve descrizione dei fatti contestati.