www.powergas.it
Numero Verde 800 642 660
info@powergas.it

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

Informativa ai sensi dell'Articolo 37.1 del TIQV (Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito gli standard specifici e generali di qualità commerciale cui devono attenersi i venditori di energia elettrica (per i clienti alimentati in bassa tensione) e di gas naturale (per i clienti con consumi fino a 200.000 Smc/anno) nell'ambito del Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita (TIQV).

1. Standard specifici e generali di qualità commerciale (TIQV 2026)

Indicatore di qualità commerciale	Tipologia standard	Tempo massimo / Livello minimo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Standard specifico	**30 giorni solari**
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Standard specifico	**60 giorni solari (90 giorni solari per fatturazione quadrimestrale)**
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Standard specifico	**15 giorni solari**
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Standard generale	**95%**

2. Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici

Qualora Powergas Srl non rispetti gli standard specifici di qualità indicati nella tabella precedente per cause imputabili al venditore (Art. 18.1, lett. c del TIQV), corrisponde automaticamente al cliente finale interessato gli indennizzi previsti dall'Art. 19 del TIQV:

Tempistica di esecuzione della prestazione in ritardo	Importo indennizzo automatico
Risposta motivata scritta inviata, rettifica di fatturazione o rettifica di doppia fatturazione eseguita oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio dello standard	**30,00 Euro (indennizzo base)**
Risposta motivata scritta inviata, rettifica di fatturazione o rettifica di doppia fatturazione eseguita oltre un tempo doppio dello standard specifico, ma entro un tempo triplo dello standard	**60,00 Euro (doppio del base)**
Risposta motivata scritta inviata, rettifica di fatturazione o rettifica di doppia fatturazione eseguita oltre un tempo triplo dello standard specifico	**90,00 Euro (triplo del base)**

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico (Art. 21 TIQV): il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione

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. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

3. Livelli effettivi di qualità commerciale raggiunti – Anno 2025 (Art. 37.1 TIQV)

Si riportano di seguito i dati consuntivi relativi al grado di rispetto degli standard di qualità commerciale e al tempo effettivo medio di risposta ai reclami registrati da Powergas Srl nell'anno solare 2025 (comunicati ad ARERA ai sensi dell'Art. 36 del TIQV):

Indicatore di qualità	Casi ricevuti (Anno 2025)	Risposte entro lo standard	Risposte oltre lo standard	Grado di rispetto dello standard
Reclami scritti (Standard specifico: 30 gg. solari)	16	16	0	**100%**
Rettifica di fatturazione (Standard specifico: 60/90 gg. solari)	7	7	0	**100%**
Rettifica di doppia fatturazione (Standard specifico 2025: 20 gg. solari*)	0	0	0	**N/A**
Richieste scritte di informazioni (Standard generale: 95% entro 30 gg. solari)	0	0	0	**N/A**

• **Tempo effettivo medio di risposta motivata ai reclami scritti (Anno 2025): 5,6 giorni solari** (a fronte di uno standard massimo previsto di 30 giorni solari).

**Nota: per l'anno solare 2025 lo standard specifico vigente per la rettifica di doppia fatturazione era pari a 20 giorni solari; a partire dal 1° gennaio 2026 lo standard è stato ridotto a 15 giorni solari.*