

30 dicembre 2008 0:00

## ENERGIA ELETTRICA E GAS: INDENNIZZI SUI SERVIZI DI VENDITA

di [Rita Sabelli](#)

Ultima revisione: 1 Marzo 2017

Con proprie delibere l'Autorita' per l'energia elettrica ed il gas ha introdotto alcuni standard di qualita' sul servizio commerciale dei venditori di energia elettrica e gas (sia del mercato libero che del mercato "vincolato"). Si tratta di disposizioni che da una parte riguardano i reclami e i massimi tempi di risposta (con previsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto), dall'altra regolano il servizio di assistenza telefonica e i call-center.

L'ultima in ordine di tempo è la Delibera 413/2016 che sostituisce a partire dal 1/1/2017 la Delibera 164/2008.

Come regola generale e' bene sapere che il venditore deve comunicare gli standard e gli indennizzi prima della conclusione del contratto, specificando eventualmente anche i propri (aggiuntivi o migliorativi di quelli dell'Autorita') e dando notizia al cliente che il pagamento degli stessi non gli impedisce, volendo, di promuovere un'azione di recupero del danno ulteriore.

### Nota:

Precisiamo che questa delibera tratta di prestazioni relative al rapporto di vendita, non a quello di fornitura del servizio. Per questo settore, che comprende tempi di attivazione della fornitura, di riparazione dei guasti, di esecuzione lavori etc. gli standard e relativi indennizzi esistono già da anni e sono regolati da delibere a parte. Si vedano, per i dettagli, le schede riportate tra i link utili.

Indice scheda

[MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI](#)

[TEMPI DI RISPOSTA](#)

[INDENNIZZI AUTOMATICI](#)

[CALL CENTER](#)

[LINK UTILI](#)

### [MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI](#)

Le procedure di presentazione dei reclami devono essere previste dai contratti e riportate nelle bollette e nei siti Internet dei venditori.

Deve essere riportato almeno un indirizzo postale, un numero di fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica certificata.

Sui siti Internet o presso gli sportelli deve inoltre essere presente un modulo per i reclami, pur se il cliente e' libero di redigere lo stesso nella forma che preferisce indicando comunque con chiarezza i propri dati (nome, cognome, indirizzo di fornitura), l' indirizzo a cui inviare la risposta -se diverso- ed il servizio a cui si riferisce il reclamo.

Il nostro consiglio e' inviare il reclamo sempre per raccomandata a/r, e quando viene richiesta una rettifica e/o un accredito redigere lo stesso sottoforma di messa in mora (si veda la scheda inserita tra i link utili).

### [TEMPI DI RISPOSTA](#)

Indicatore	Standard per il 2017 e 2018	Standard dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari
---	------------------	------------------

**- Tempo di risposta motivata a reclami scritti:**

e' il tempo che decorre dal ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto e la data di invio della risposta, motivata e scritta.

**- Tempo di rettifica di fatturazione:**

e' il tempo che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione relativa ad una fattura gia' pagata (o per la quale il contratto prevede la possibilita' di rateizzare) e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Se l'accredito avviene in bolletta, fa fede la data di emissione della stessa. Se l'importo a credito supera quello della bolletta, il credito dovra' essere erogato con una rimessa (assegno, di solito).

**- Tempo di rettifica di doppia fatturazione:**

e' il tempo che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di accredito delle somme non dovute. Le regole dell'accredito sono le stesse viste sopra.

**- Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni:**

e' il tempo, misurato in giorni lavorativi, che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della relativa risposta.

**- Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione:**

e' il tempo che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Se il venditore comunica che concede la rettifica, il venditore e' tenuto a fornire anche il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica.

**Nota:**

ogni venditore puo' prevedere ulteriori propri standard specifici e indennizzi automatici, aggiuntivi e/o migliorativi di quelli previsti dall'Autorita' (per esempio inserendo un tempo massimo di attesa agli sportelli).

**INDENNIZZI AUTOMATICI**

Se il mancato rispetto dei tempi massimi di cui sopra dipende da una causa di forza maggiore (come gli atti dell'Autorita' pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamita', scioperi indetti senza preavviso, etc.) o da una causa imputabile al cliente finale o a terzi (ritardi del distributore locale, etc.), il venditore deve giustificarsi e documentare la cosa ma NON e' tenuto ad accreditare alcun indennizzo automatico.

In caso contrario, ovvero quando il mancato rispetto degli standard e' imputabile alla responsabilita' del venditore, questi deve accreditare un indennizzo automatico in bolletta pari a 25 euro.

Questo indennizzo base e' previsto se la risposta viene inviata oltre lo standard ed entro un tempo massimo dello standard stesso.

**L'indennizzo e' incrementato in questi casi:**

- se la risposta viene inviata oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, e' corrisposto il doppio dell'indennizzo, ovvero 50 euro.

- se la risposta viene inviata oltre un tempo triplo dello standard e' corrisposto il triplo dell'indennizzo base, ovvero 75 euro.

**L'indennizzo non e' riconosciuto:**

- nel caso in cui al cliente finale sia gia' stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

- in caso di reclami per i quali non e' possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime gia' viste.

L'indennizzo viene accreditato alla prima fatturazione utile sotto la voce "Indennizzo automatico per mancato

rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas".

Se la bolletta e' di importo inferiore essa deve evidenziare un credito che deve essere poi detratto dalle successive fatturazioni.

Il termine massimo per la corresponsione dell'indennizzo e' di otto mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo o della richiesta di rettifica.

**La ricezione dell'indennizzo non impedisce al cliente di chiedere un risarcimento di un eventuale danno ulteriore**, quantificato soggettivamente o documentato. In questo caso e' bene fare la richiesta subito, all'atto della contestazione, o comunque entro breve, con invio di messa in mora (vedi scheda tra i link utili).

### CALL CENTER

I venditori devono rendere disponibile ai clienti un servizio telefonico commerciale che garantisca la presenza di operatori per almeno 35 ore settimanali, elevate a 50 qualora non vi sia almeno uno sportello fisico per ogni provincia ove il venditore abbia piu' di 20.000 clienti finali.

Sul sito Internet e nelle bollette devono essere riportati i numeri telefonici di detto servizio commerciale con indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonche' l'orario di apertura.

Se al servizio telefonico commerciale e' associato un risponditore automatico -nei classici call center- il venditore deve mettere a disposizione uno o piu' numeri verdi totalmente gratuiti almeno per le chiamate da rete fissa. In questi casi inoltre il risponditore automatico deve, almeno al secondo livello di opzioni, dare la possibilita' al cliente di parlare con un operatore. L'indirizzamento verso un operatore deve avvenire anche in caso di errore nella digitazione, nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Per i servizi telefonici e i call center sono previsti solo standard generici di qualità, ovvero riferimenti in percentuale entro cui i venditori devono rientrare nell'arco di un determinato periodo di tempo per poi relazionare all'Autorità garante che, fatte le proprie valutazioni, può nel caso di mancato rispetto sanzionare il venditore. Non sono previsti, quindi, indennizzi automatici per i clienti.

L'unico indicatore utile all'utente e' il tempo massimo di attesa del chiamante che per il 2017 è di 180 secondi (3 minuti), calcolati dalla prima risposta (anche automatica) all'inizio della conversazione con l'operatore o alla fine della chiamata nel caso di rinuncia.

L'Autorità garante effettua ogni sei mesi un'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center, tramite interviste dirette con coloro che hanno usufruito del servizio, assegnando poi ai venditori un particolare "indice complessivo di soddisfazione dei clienti", l'ICS.

Essa inoltre attribuisce ai venditori dei punteggi relativamente alla gratuità del servizio, alla sua disponibilità, efficacia, facilità di navigazione (per i servizi automatici), etc. Vengono assegnati punti aggiuntivi in caso di migliorie che il venditore abbia dato al servizio, tipo l'apertura dei call center di Sabato, la completa gratuità dell'accesso anche per chiamate da cellulare, l'apertura di sportelli fisici, etc. etc.

Infine, viene assegnato un punteggio globale della qualità del call center (IQT).

### LINK UTILI

- Delibera AEEGSI 413/2016 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)"

- Scheda pratica LA MESSA IN MORA: [clicca qui \(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora\\_8675.php\)](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

- Scheda pratica ENERGIA ELETTRICA: GLI STANDARD DI QUALITÀ COMUNI [clicca qui \(http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+standard+qualita+comuni\\_14543.php\)](http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+standard+qualita+comuni_14543.php)

- Scheda pratica GAS: UNA GUIDA [clicca qui \(http://sosonline.aduc.it/scheda/gas+guida\\_14630.php\)](http://sosonline.aduc.it/scheda/gas+guida_14630.php)