

Livelli specifici di qualità commerciale del venditore Lupatotina Gas e Luce Srl anno 2020

Gentile Cliente, ai sensi della Del. ARERA 413/2016/R/com, e dell' art. 37 TIQV e successive modifiche ed integrazioni, di seguito si riportano:

- i Livelli Specifici e i Livelli Generali di Qualità Commerciale in vigore e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici;
- i Livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno 2020;
- le tempistiche e le modalità per la costituzione in mora e gli indennizzi per il loro mancato rispetto.

Standard specifici di qualità commerciale		Tempo effettivo medio di risposta
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	2 giorno solare
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	1 giorno solare
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna rettifica

Standard generali di qualità commerciale		n. richieste	Media giorni	%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	0	1,00	100

Indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici			
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.	Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro

Gli indennizzi automatici saranno corrisposti al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal Fornitore. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nell'anno solare in corso o in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime riportate nelle Condizioni Generali di fornitura. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Tempi e modalità costituzione in mora	
Invio a mezzo raccomandata AR sollecito di pagamento	10 gg. Dopo la data di scadenza della bolletta
Termine per il pagamento di quanto sollecitato	20 gg. Dalla data di emissione del sollecito
Termine ultimo per il pagamento pena invio chiusura al distributore locale	3 gg. Lavorativi Dopo lo scadere del termine per il pagamento

Indennizzo previsto mancato rispetto della disciplina di costituzione in mora	€ 20,00 /€ 30,00 (Del. AEEG 99/11 e s.m.i)
Numero totale indennizzi corrisposti	0
Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti	0

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla TIMG (ARG/gas 99/11 e succ. mod. e integr.):

Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Il Cliente avrà altresì diritto ad un ulteriore indennizzo automatico di importo pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità senza che Lupatotina abbia garantito al Cliente finale il rispetto del: a) termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora; b) termine massimo previsto dall'ARERA tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa; c) termine minimo previsto dall'ARERA tra la data ultima di scadenza di pagamento e la data della richiesta al distributore locale dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità.

Informazione sugli obblighi in tema di sicurezza relativi all'impianto d'utenza a gas

Far intervenire solo tecnici abilitati

Per gli interventi di installazione, manutenzione e modifica degli impianti, è necessario avvalersi solo di tecnici abilitati. Per essere più tranquilli, prima di affidare la realizzazione degli interventi, si può richiedere all'impresa o al tecnico una copia del certificato di abilitazione.

Adeguate afflusso di aria comburente nei locali

E' indispensabile che nei locali in cui sono installati gli apparecchi che bruciano gas, possa affluire l'aria necessaria per una regolare combustione. Se l'aria viene a mancare o risulta insufficiente si forma il monossido di carbonio, un gas incolore ed inodore che se viene respirato è molto pericoloso. L'afflusso dell'aria nei locali può avvenire per mezzo di apposite aperture permanenti realizzate nel locale. Gli apparecchi a camera stagna generalmente non necessitano delle aperture di ventilazione, in quanto sono predisposti a prelevare l'aria e a scaricare i fumi direttamente all'esterno.

Non trascurare l'efficienza delle canne fumarie

L'efficienza del sistema di scarico fumi è un fattore molto importante per la sicurezza. Se i sistemi di scarico non funzionano correttamente, c'è il rischio che i fumi stessi invece di fuoriuscire all'esterno rientrano in circolo nell'ambiente, provocando uno stato di pericolo. Per accertarsi che il sistema di evacuazione dei fumi funzioni bene, è necessario far effettuare periodicamente dei controlli da imprese abilitate.

Controllare che le tubature non abbiano dispersioni di gas

La tenuta delle tubazioni e dei collegamenti agli apparecchi è un requisito essenziale per l'uso sicuro del gas. E' opportuno far effettuare periodicamente, con idonea strumentazione conforme alle norme tecniche, la prova di tenuta dell'impianto, cioè la verifica di assenza di fughe di gas. Tutti gli apparecchi fissi o ad incasso devono essere collegati alle tubazioni con raccordi rigidi oppure con tubi flessibili in acciaio. Gli altri apparecchi, come le cucine a gas non ad incasso, possono essere collegati con tubi in gomma, che devono essere sostituiti entro la data di scadenza stampigliata sul tubo stesso e comunque almeno ogni 5 anni.

Quando si esce di casa: ricordarsi di spegnere sempre gli apparecchi di cottura e chiudere il rubinetto del contatore del gas. Quando ci si assenta da casa per periodi prolungati, chiudere il rubinetto generale posto all'entrata della tubazione nell'appartamento.

Se si sente odore di gas: aprire porte e finestre, non azionare nessun interruttore elettrico, non utilizzare il telefono dell'abitazione, non accendere fiamme (cerini, accendini o altro) e non provocare scintille. In caso di fughe di gas, chiudere il rubinetto del contatore e chiamare il numero di pronto intervento riportato sulla bolletta del gas.

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla Delibera ARERA 104/10:

E' previsto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di:

- i. periodicità di emissione delle fatture;
- ii. criterio adottato per la stima dei consumi, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi;
- iii. modalità e termini per il pagamento delle fatture.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza della variazione stessa.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In tutti i casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, la medesima impresa di distribuzione è tenuta a riconoscere al Cliente finale un indennizzo automatico pari a 35 €.

Ulteriori livelli generali di qualità previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):

Indicatore	Standard generale
Incidenza nelle fatture dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=75%

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione anno 2020

L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas con Deliberazione n.574/2013/R/Gas, art.56, tabella E, ha definito i livelli specifici di qualità commerciale dei servizi di distribuzione con relativi indennizzi per mancato rispetto.

Tabella E – Art. 56.1 Delibera ARG/gas 574/2013

Tabella L – Art. 59 Delibera ARG/gas 574/2013

Indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	35,00 €	70,00 €	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 43.5	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 46	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Articolo 47	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 53	35,00 €		

Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas

Tabella I – Art. 48 Delibera ARG/gas 574/2013

Standard generali di qualità commerciale	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 37	85%
Percentuale minima di siti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 41	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica di cui all'Articolo 41	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 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Livelli di qualità commerciale	Livello Specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità Art. 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'Articolo 14, comma 14.1, del TIVG
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'art. 52 della RQDG (Allegato A alla delibera 574/2013/R/gas "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i.)	90%

