

Livelli di qualità commerciale

Tempi garantiti e indennizzi automatici per la vendita di energia elettrica e di gas naturale

Questo documento riporta i livelli di qualità che OK ENERGIA SRL (il Venditore) deve rispettare secondo le regole dell'ARERA e gli indennizzi automatici che il Cliente riceve in bolletta, senza doverli chiedere, quando un livello non è rispettato. Completa l'articolo 23 delle Condizioni generali di fornitura.

I livelli delle sezioni 1 e 2 (TIQV) valgono per i clienti con forniture di energia elettrica in bassa tensione, esclusa l'illuminazione pubblica, e per i clienti di gas naturale con consumi fino a 200.000 Smc all'anno.

1 Tempi massimi garantiti a ogni Cliente

- 1.1** Per ogni reclamo scritto del Cliente il Venditore deve rispettare questi tempi massimi (standard specifici), contati in giorni di calendario dal giorno in cui riceve il reclamo:

PRESTAZIONE DEL VENDITORE	IL TEMPO FINISCE CON	TEMPO MASSIMO
Risposta motivata a un reclamo scritto	l'invio della risposta scritta	30 giorni
Rettifica di una bolletta già pagata o pagata a rate	l'accredito della somma non dovuta	60 giorni
Rettifica di una doppia fatturazione	l'accredito della somma non dovuta	15 giorni

- 1.2** Nei tempi sono compresi quelli per avere dal Distributore i dati tecnici necessari. Se l'accredito avviene in bolletta conta la data di emissione della bolletta; se la somma supera l'importo della bolletta, il Venditore la paga con bonifico.

- 1.3** Se il Venditore non rispetta un tempo massimo, il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico che cresce con il ritardo:

LA PRESTAZIONE ARRIVA	INDENNIZZO
oltre il tempo massimo, ma entro il doppio	30 euro
oltre il doppio, ma entro il triplo del tempo massimo	60 euro
oltre il triplo del tempo massimo	90 euro

- 1.4** L'indennizzo è detratto nella prima bolletta utile, con la causale «Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente». Se la bolletta è più bassa dell'indennizzo, il credito resta a favore del Cliente nelle bollette successive oppure è pagato con bonifico. L'indennizzo è comunque pagato entro 6 mesi dal giorno in cui il Venditore ha ricevuto il reclamo.

- 1.5** L'indennizzo non è dovuto:

- per cause di forza maggiore, cioè atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per cui è stato dichiarato lo stato di calamità, scioperi indetti senza il preavviso di legge e mancato ottenimento di autorizzazioni;
- per cause dovute al Cliente o a terzi, come danni o impedimenti provocati da terzi;
- per i reclami sulle interruzioni prolungate della fornitura, che hanno indennizzi propri previsti dall'ARERA;
- se nello stesso anno il Cliente ha già ricevuto un indennizzo per lo stesso problema, per la risposta in ritardo a un reclamo o, per le bollette, per il ritardo nell'emissione;
- se il reclamo non permette di identificare il Cliente.

- 1.6** Nei casi delle lettere a) e b) il Venditore documenta la causa del ritardo. Il Venditore non ha fissato livelli ulteriori rispetto a quelli dell'ARERA.

2 Livelli generali e servizio telefonico

- 2.1** Il Venditore deve rispondere per iscritto entro 30 giorni ad almeno il 95% delle richieste scritte di informazioni (standard generale). Gli standard generali riguardano l'insieme delle richieste: non danno diritto a indennizzi per il singolo Cliente, ma il loro mancato rispetto può portare a sanzioni dell'ARERA.
- 2.2** Il Venditore ha un servizio telefonico commerciale, al numero 0686357136, con operatori per almeno 35 ore alla settimana. I numeri e gli orari sono pubblicati sul sito del Venditore e i numeri sono riportati anche in bolletta.
- 2.3** Per il call center l'ARERA fissa questi standard generali, misurati ogni mese:

INDICATORE	CHE COSA MISURA	STANDARD
Accessibilità del servizio	la parte del tempo di apertura con operatori in cui almeno una linea è libera	almeno 95%
Tempo medio di attesa	l'attesa media prima di parlare con un operatore	al massimo 180 secondi
Livello di servizio	la parte delle chiamate che chiedono un operatore e riescono a parlarci	almeno 85%

- 2.4** Lo standard è rispettato in un semestre se i valori mensili lo raggiungono in almeno 5 mesi su 6.

3 Bollette

- 3.1** La bolletta periodica va emessa entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato; il Venditore la emette ogni mese entro il giorno 10 (entro il giorno 8 a febbraio). Se la emette in ritardo, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico:

RITARDO NELL'EMISSIONE DELLA BOLLETTA PERIODICA	INDENNIZZO
fino a 10 giorni	6 euro
da 11 a 45 giorni: 2 euro in più ogni 5 giorni di ritardo	fino a 20 euro
da 46 a 90 giorni	40 euro
oltre 90 giorni	60 euro

- 3.2** Quando la fornitura cessa, la bolletta di chiusura deve arrivare al Cliente entro 6 settimane dalla cessazione. Se è emessa in ritardo, il Cliente riceve nella stessa bolletta di chiusura un indennizzo automatico di 4 euro per un ritardo fino a 10 giorni, più 2 euro ogni 10 giorni di ritardo in più, fino a 22 euro per ritardi di 90 giorni o più.
- 3.3** Il Venditore accredita in bolletta anche questi indennizzi automatici dovuti dal Distributore:
- energia elettrica, clienti con consumi rilevati per fasce orarie: 10 euro se per 2 mesi consecutivi il Distributore ha messo a disposizione solo dati di misura stimati;
 - gas naturale con contatore elettronico (smart meter): 10 euro se la lettura non è raccolta per 6 mesi consecutivi, con consumi fino a 500 Smc all'anno, o per 3 mesi consecutivi, con consumi da 500 a 5.000 Smc all'anno;
 - fine della fornitura: 35 euro se il Distributore mette a disposizione i dati di misura per la cessazione più di 30 giorni dopo la cessazione, nei casi previsti dall'ARERA; l'indennizzo è accreditato nella bolletta di chiusura.

4 Modifiche del contratto e rinnovi

- 4.1** Se il Venditore non rispetta il preavviso previsto per le modifiche unilaterali del contratto o per il rinnovo con condizioni economiche diverse (Condizioni generali di fornitura, articoli 6 e 8), il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico di 30 euro, accreditato nella prima bolletta utile e comunque entro 8 mesi.

5 Costituzione in mora e sospensione

- 5.1** Il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico di 30 euro se la fornitura è sospesa, o la potenza ridotta, senza che sia stata inviata la costituzione in mora, e di 20 euro se non sono stati rispettati il termine per pagare indicato nella costituzione in mora o i 3 giorni lavorativi tra quel termine e la richiesta di sospensione. In questi casi il Venditore non chiede il corrispettivo di sospensione e riattivazione.
- 5.2** L'indennizzo è pagato nella prima bolletta utile o direttamente al Cliente, e comunque entro 8 mesi dalla sospensione.

6 Livelli del Distributore

- 6.1** Il Distributore deve rispettare i propri livelli di qualità fissati dall'ARERA (TIQC per l'energia elettrica, RQDG per il gas naturale), per esempio per preventivi, lavori, attivazioni, disattivazioni, riattivazioni dopo la sospensione per morosità e verifiche del contatore. Se non li rispetta, il Cliente ha diritto agli indennizzi automatici previsti, che il Venditore accredita nella prima bolletta utile dopo averli ricevuti dal Distributore.

7 Come presentare un reclamo

- 7.1** Il Cliente può presentare un reclamo scritto per email a info@okenergia.it, per PEC a ok-energia@pec.net, per posta a OK ENERGIA SRL, VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM), oppure con il modulo per i reclami pubblicato nella pagina dei contatti del sito del Venditore. Il reclamo deve permettere di identificare il Cliente, la fornitura e il recapito per la risposta.
- 7.2** Se la risposta non lo soddisfa, o se sono passati 40 giorni senza risposta, il Cliente può attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione dell'ARERA (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>), come descritto nell'articolo 21 delle Condizioni generali di fornitura.

Fonti normative citate

Citazione per esteso dei testi richiamati con sigle o abbreviazioni. I provvedimenti dell'ARERA sono pubblicati su www.arera.it; le regole che cambiano si applicano nella versione in vigore.

- TIQV, Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale: Allegato A alla deliberazione ARERA 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.
- TIF, Testo integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale: Allegato A alla deliberazione ARERA 4 agosto 2016, 463/2016/R/com.
- Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali: Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com.
- TIMOE, Testo integrato morosità elettrica: Allegato A alla deliberazione ARERA 29 maggio 2015, 258/2015/R/com. TIMG, Testo integrato morosità gas: Allegato A alla deliberazione ARERA 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11.
- TIQC, Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica: Allegato A alla deliberazione ARERA 617/2023/R/eel. RQDG, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas: Allegato A alla deliberazione ARERA 532/2025/R/gas.