Sinergas
luce · gas · efficienza energetica

Sinergas S.p.a.
Sede legale: via Alghisi 19,
41012 Carpi (MO)
Sede operativa: via Maestri del Lavoro 38,
41037 Mirandola (MO)

numero verde gratuito
800 038 083
info@sinergas.it
sinergas.it

rev. 7/2025

Informativa sui livelli di qualità - Anno 2025

Livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com "Nuovo 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" e s.m.i.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella seguente tabella.

	Prestazione eseguita oltre il tempo standard, ma entro un tempo doppio dello standard	Prestazione eseguita oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard	Prestazione eseguita oltre il triplo del tempo standard
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro

Gli indennizzi automatici sono 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 Locale 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, 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..

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE

Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'art. 62 della RQDG (Allegato A alla delibera 569/2019/R/gas "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 - Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" e s.m.i.)	90%

Casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica e gas naturale previsti dal Codice di Condotta Commerciale di cui all'Allegato A alla delibera ARERA 366/2018/R/com "Armonizzazione e semplificazione delle schede di confrontabilità per i clienti finali domestici del Codice di condotta commerciale" e s.m.i.:

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore per giustificato motivo, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza delle variazioni stesse.

Qualora le condizioni economiche prevedano un'evoluzione automatica nell'arco di 12 mesi, che preveda un aumento dei corrispettivi o la riduzione degli sconti o il passaggio da prezzo fisso o indicizzato (o viceversa) ed il Fornitore non rispetti i termini di preavviso previsti dalla norma (ad oggi 2 mesi dalla data di decorrenza), quest'ultimo è tenuto a riconoscere un indennizzo automatico pari a 30 euro.

Qualora il contratto preveda, in aggiunta all'eventuale facoltà del venditore medesimo di rinnovare, anche tacitamente, le condizioni economiche applicando le stesse condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza, la facoltà per il venditore di applicare, per un nuovo periodo di tempo predefinito, nuove e differenti condizioni economiche da comunicarsi con almeno 3 mesi di preavviso e non sia rispettato tale termine di preavviso, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro.

I suddetti indennizzi devono essere riconosciuti entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto.

Sinergas S.p.a.
Sede legale: via Alghisi 19,
41012 Carpi (MO)
Sede operativa: via Maestri del Lavoro 38,
41037 Mirandola (MO)

numero verde gratuito
800 038 083
info@sinergas.it
sinergas.it

Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica e gas naturale 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.):
Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il temine 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 sopra; 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.
Inoltre, il Fornitore è tenuto a riconoscere al Cliente tutti gli indennizzi automatici che il Distributore Locale dovesse riconosce al Cliente stesso per tramite del Fornitore nei casi previsti dal TIF.

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 di energia elettrica dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=50%
Incidenza nelle fatture di gas dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=75%

Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica previsti dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE (Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" 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, o sia stata ridotta la potenza disponibile, senza preventivo 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, o sia stata ridotta la potenza disponibile, in caso di: 1) mancato rispetto del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora entro cui il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento; 2) mancato rispetto del termine minimo previsto dall'ARERA (3 giorni lavorativi) tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data della richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza per morosità.

Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dal TIMG (Allegato A alla delibera ARERA 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 il Fornitore abbia garantito al Cliente finale il rispetto del: 1) termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora; 2) termine minimo previsto dall'ARERA tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data della richiesta all'impresa distributrice dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità.

Dichiarazione dei livelli di qualità commerciale di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com, conseguiti da Sinergas per le forniture di energia elettrica e di gas nell'anno 2024:

	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni
Standard specifico/generale	30 gg solari	60 gg solari	20 gg solari	30 gg solari nel 95% dei casi
Percentuale di rispetto bassa pressione gas (%)	96,13	100,00	nessun caso	96,10
Percentuale di rispetto bassa tensione domestico energia elettrica (%)	94,38	100,00	100,00	95,00
Percentuale di rispetto bassa tensione non domesti-co energia elettrica (%)	87,69	100,00	nessun caso	100,00
Percentuale di rispetto media tensione energia elet-trica (%)	100,00	nessun caso	nessun caso	nessun caso
Percentuale di rispetto DualFuel - bassa tensione domestico e non domestico energia elettrica o me-dia tensione e bassa pressione gas (%)	nessun caso	nessun caso	nessun caso	nessun caso
Percentuale di rispetto Multisito gas (%)	nessun caso	nessun caso	nessun caso	nessun caso
Percentuale di rispetto Multisito energia elettrica (%)	nessun caso	nessun caso	nessun caso	nessun caso