1. Reclami

“Su questa pagina è possibile trovare i moduli per inoltra ad Alpiq Energia Italia i vostri reclami

* Pdf: Modulo Reclami Alpiq Energia Italia
* Pdf: Modulo Reclami Alpiq Energia Italia\_fatturazione anomala
1. Standard di qualità

“ARERA stabilisce livelli di qualità del servizio della vendita che gli operatori devono garantire.

Nel caso non siano rispettati tali livelli di qualità, in alcune condizioni il cliente ha diritto a un indennizzo automatico, il cui valore è stabilità dall’ARERA.

***Standard di qualità commerciale della vendita***

Gli standard di qualità commerciale della vendita sono definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) e sono divisi in:

* Standard specifici: definiscono i tempi entro cui devo essere effettuate certe prestazioni
* Standard generali: definiscono il valore percentuale minimo prestabilito di prestazioni da eseguire entro un tempo massimo

Gli standard di qualità a cui Alpiq Energia Italia è soggetto sono:

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard specifico dal 2019** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari |

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità riportati in tabella, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.

Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

* se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;
* se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell’indennizzo automatico base;
* se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.

Nel corso dello scorso anno, Alpiq Energia Italia ha raggiunto il seguente livello generale effettivo di qualità con riferimento ai target di clienti serviti:

* clienti finali elettrici Altri Usi Media Tensione: 100% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari nel settore elettrico
* clienti finali gas Altri Usi: 100% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari nel settore elettrico
1. Gestione della morosità e costituzione in mora

In caso di significativa condizione di morosità il processo di recupero credito di Alpiq Energia Italia prevede:

* Dopo 3 giorni dalla scadenza dei termini di pagamento: primo solletico
* Dopo 10 giorni dalla scadenza dei termini di pagamento: secondo sollecito
* Dopo 17 giorni dalla scadenza dei termini di pagamento: formale costituzione in mora

Il pagamento delle somme intimate nella comunicazione di messa in mora verrà richiesto entro 10 giorni e, in costanza di mora, Alpiq Energia Italia si riserva il diritto di inviare richiesta di sospensione della fornitura.

Nel caso Alpiq Energia Italia non rispetti la disciplina in materia, il cliente ha diritto a beneficiare di un indennizzo automatico pari a:

1. euro 30 nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
2. euro 20 nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
* il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
* il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all’impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza

L’indennizzo verrà corrisposto al cliente direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dall’importo addebitato nella medesima fattura.

Ulteriori chiarimenti sono disponibili su [www.arera.it](https://www.arera.it/)

1. Accertamenti della sicurezza post contatore

La delibera ARERA 40/2014/r/ gas ha introdotto nuove disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas.

Come richiesto dalla delibera, vengono pubblicati:

* Allegato: allegato-informativo-per-richieste-di-preventivazione-di-lavori-pervenute-al-venditore.pdf
* Allegato: linee-guida-11-cig.pdf
1. Assicurazione clienti finali

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 85/2024/R/gas dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

* i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
* i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).

L’assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it

* Allegato: polizza-di-assicurazione.pdf
* Allegato: modulo-denuncia-sinistri-2025.pdf
1. Mix Energetico

Di seguito le informazioni relative alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, come da obbligo imposto dal decreto del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica 224 del 14 luglio 2023 che stabilisce criteri e modalità di informazione verso i clienti finali.



1. Piano di emergenza gas

In questa sezione sono riportate le disposizioni del DM 18 dicembre 2019 e ss.mm.ii. in merito al Piano di emergenza del sistema nazionale del gas naturale.

Il Piano di emergenza prevede 3 diversi livelli di crisi:

* pre-allarme: possibile deterioramento dell’approvvigionamento in seguito a informazioni concrete, serie e affidabili tanto da far scattare i livelli di allarme o emergenza;
* allarme: significativo deterioramento dell’approvvigionamento causato da una domanda eccezionalmente elevata o dalla riduzione/interruzione di una o più fonti di approvvigionamento. A questo livello il mercato è però capace di far fronte all’emergenza senza ricorrere a misure diverse rispetto a quelle del mercato stesso;
* emergenza: significativo deterioramento dell’approvvigionamento conseguenza di una domanda eccezionalmente elevata o un’alterazione/interruzione delle fonti. A questo livello, nel caso in cui tutte le misure di mercato siano state attuate ma la fornitura di gas sia ancora insufficiente, si provvederà a introdurre delle misure diverse da quelle previste dal mercato stesso

Per ogni livello di crisi, il Piano di emergenza definisce una serie di misure possibilmente attivabili a necessità.

Nei livelli di pre-allarme e di allarme tutte le misure di considerate “di mercato” e possono essere scelte tra quelle di seguito:

* aumento delle importazioni - utilizzando la flessibilità dei contratti in essere;
* riduzione della domanda di gas - derivante da contratti rescindibili di natura commerciale;
* impiego di combustibili di sostituzione alternativi negli impianti industriali - in base a specifici accordi o clausole nei contratti di fornitura;
* attivazione da parte di Snam dei contratti eventualmente stipulati per la riduzione volontaria della domanda di gas da parte dei clienti finali industriali.

Nel livello di emergenza, quando tutte le misure di mercato attuate siano risultate insufficienti a ripristinare una fornitura di gas idonea a soddisfare la domanda, l’Autorità competente può attivare con propri provvedimenti misure “non di mercato”.

Tra  le misure attivabili:

* interventi per incrementare la disponibilità di gas in rete;
* utilizzo di stoccaggi di GNL con funzioni di "*peak shaving*";
* applicazione di regole di dispacciamento della produzione di energia elettrica;
* utilizzo dello stoccaggio strategico;
* definizione di nuove soglie di temperatura;
* riduzione obbligatoria del prelievo di gas dei clienti industriali (attuando, in quanto applicabili, le modalità definite dalla procedura di cui all’articolo 5 del Decreto Ministeriale 11 settembre 2007 recante l’obbligo di contribuire al contenimento effettivo dei consumi di gas);
* sospensione dell’obbligo di fornitura da parte dei venditori verso i clienti non tutelati;
* sospensione della tutela di prezzo