

## STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e dalla Delibera 574/2013/R/Gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Sono specifici gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ALLEGATO A, TABELLA 1

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

### INDENNIZZI AUTOMATICI

Indicatore	Indennizzo		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	<i>Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 120 gg.</i> 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 270 gg.</i> 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg.</i> 75 euro

### STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ALLEGATO A, TABELLA 2

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

### STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Delibera 574/2013/R/Gas)

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo (90%).	90 %