

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE
DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE
ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'ARERA**

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: il tempo massimo per la risposta ai reclami scritti è pari a 30 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è pari a 60 giorni solari e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 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, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base, secondo quanto di seguito indicato: a) per il mancato rispetto per il tempo di risposta ai reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 30 e 60 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 60 e 90 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre i 90 giorni; b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra i 60 e i 120 giorni ovvero, nel caso di fatturazione quadrimestrale tra i 90 e i 180 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra i 120 e i 180 giorni ovvero, se la fatturazione è quadrimestrale se la prestazione è eseguita tra i 180 e i 270 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre i 180 giorni ovvero, se la fatturazione è quadrimestrale tra i 270 e i 360 giorni; c) per il mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra i 20 e 40 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra i 40 e 60 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre i 60 giorni.

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: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 100%; la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 60 giorni solari è pari a 100%.

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale, 2° semestre 2022.

Livelli di qualità venditore (Delibera ARG/com 164/08)	Indennizzi	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard
Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)	Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 75 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard.	0	0	0
Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)		191	167	24
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (standard 20 gg)		0	0	0
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi)	non previsti	10362	10362	0
Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione (standard 30 gg nel 95% dei casi)	non previsti	0	0	0

N.B. L'eventuale differenza tra il totale delle richieste ricevute e il totale delle risposte inviate è dovuta alle pratiche in sospeso.