

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

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) stabilisce standard specifici e generali di qualità commerciale che le società di vendita sono tenute a rispettare come riportato nel TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) con Delibera 413/2016/R/com. L'ARERA differenzia gli indicatori di qualità commerciale, concernenti l'insieme di prestazioni rese ai clienti finali, in due tipologie:

## Standard specifici di qualità commerciale

Sono riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente finale e vengono definiti come tempo massimo entro cui la prestazione deve essere effettuata dalla Società. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporta la corresponsione al cliente finale di specifici indennizzi.

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA 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 quadrimestrali
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

## Standard generali di qualità commerciale

Sono riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla società e vengono definiti come soglie percentuali minime da rispettare.

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

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

## Indennizzi

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale comporta la corresponsione ai clienti finali di un indennizzo automatico definito dall'ARERA. L'indennizzo automatico di base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

### INDENNIZZI AUTOMATICI

Indicatore	Indennizzo		
	<i>Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 90 gg.</i>
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 180 gg.</i>
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestale	<i>Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 270 gg.</i>
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.</i>	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg.</i>
	25 euro	50 euro	75 euro