

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

Il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) sancisce una serie di obblighi a carico di tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione.

- ✓ Sono considerati **specifici** gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente;

<b>STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (Tabella 1 - TIQV)</b>	
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

- ✓ Sono **generali** gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

<b>STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (Tabella 2 - TIQV)</b>	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

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.

<b>INDENNIZZI AUTOMATICI</b>			
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30 giorni ma entro 60 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 60 giorni ma entro 90 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 90 giorni 75,00 Euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 60 giorni ma entro 120 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 120 giorni ma entro 180 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 180 giorni 75,00 Euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestrale	Prestazione eseguita oltre 90 giorni ma entro 180 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 180 giorni ma entro 270 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 270 giorni 75,00 Euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 giorni ma entro 40 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 40 giorni ma entro 60 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 60 giorni 75,00 Euro