

## 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 dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel:

- TIQV - *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*
- RQDG - *Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas*
- TIQE - *Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica*. Sono considerati **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 - TIQV)

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 SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE - ALLEGATO A (Tabella 2 - TIQV)

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 (Tabella H - RQDG)

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

### INDENNIZZI AUTOMATICI

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