

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE E INDENIZZI AUTOMATICI

Testo di riferimento dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):

TIQV - Allegato A alla delibera 413/2016/R/COM dell'ARERA

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o del gas naturale

| Indicatore | Standard specifico dal 2019 |
|---|---|
| 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 con periodicità quadrimestrale) |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari |

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o 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 automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'ARERA, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro, come da art. 19.1 del TIQV.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il diritto all'indennizzo automatico viene meno nei casi previsti dall'art. 20 del TIQV.