

## INFORMATIVA SUI LIVELLI DI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

### - Clienti finali alimentati in media tensione serviti nel mercato libero -

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), si comunica di seguito il grado di rispetto di Utilità dei livelli specifici e generali per il servizio di vendita definiti dall'ARERA, con riferimento all'anno **2021**.

**-Livelli specifici** di qualità commerciale per il servizio di vendita energia elettrica a mercato libero di Utilità:

INDICATORE	STANDARD 2021	Tempi medi di Utilità(*)
Risposta motivata ai reclami scritti	<b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	<b>1 giorni solari</b>
Rettifica di fatturazione	<b>60 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta <b>90 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	<b>3 giorni solari</b>
Rettifica di doppia fatturazione	<b>20 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	<b>0 giorni solari</b>

(\*) dati riferiti all'anno solare 2021

**-Livelli generali** di qualità commerciale per il servizio di vendita energia elettrica a mercato libero di Utilità:

INDICATORE	STANDARD 2021		% rispetto del livello effettivo di Utilità(*)
Risposta <b>a richieste scritte di informazioni</b>	95%	<b>Entro 30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	<b>100 %</b>

(\*) dati riferiti all'anno solare 2021

In caso di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposta motivata ai reclami scritti	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	<b>Euro 25,00</b>
Rettifica di fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	<b>Euro 50,00</b>
Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	<b>Euro 75,00</b>

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Ai sensi dell'art. 20 del TIQV:

1. il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:
  - a) Cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) Cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
2. Inoltre, il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
  - c) Nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - d) In caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.