



STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE E INDENNIZZI AUTOMATICI APPLICABILI — ANNO 2024

Standard di qualità commerciale e indennizzi automatici applicabili 2024

Standard specifici e generali di qualità commerciale e indennizzi automatici applicabili alla vendita di energia elettrica o di gas naturale.

Standard di qualità commerciale anno 2024

Art. 15 TIQV in vigore dal 1° luglio 2024

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

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	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 applicabili 2024

Art. 19 TIQV in vigore dal 1° luglio 2024

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale per cause imputabili alla Società, al cliente finale è riconosciuto un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

Indicatore	Indennizzo automatico
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base	€ 25,00
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	€ 50,00
Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base	€ 75,00