

**STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

 TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale  
 Delibera Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 413/2016/R/com e ss.mm.ii

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha stabilito che le società di vendita di energia elettrica e di gas naturale si impegnino, nei confronti del cliente finale, a **garantire definiti livelli di qualità delle prestazioni**; per alcune di queste, ha fissato dei livelli specifici di qualità che comportano il riconoscimento di un indennizzo automatico al cliente finale in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione. Per altre ha definito livelli generali di qualità che non prevedono il riconoscimento di un indennizzo.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE					
Indicatore	Tempo massimo	Indennizzo automatico	Tempo esecuzione prestazione	n. pratiche gestite *	Tempo medio CIP (gg) *
Risposta a reclami scritti (art. 4)	40 giorni solari	25 Euro 50 Euro 75 Euro	40 - 80 giorni solari 80 - 120 giorni solari oltre 120 giorni solari	69	12
Rettifica di fatturazione (art. 5)	90 giorni solari	25 Euro 50 Euro 75 Euro	90 - 180 giorni solari 180 - 270 giorni solari oltre 270 giorni solari	6	4
Rettifica di doppia fatturazione (art.6)	20 giorni solari	25 Euro 50 Euro 75 Euro	20 - 40 giorni solari 40 - 60 giorni solari oltre 60 giorni solari	-	-

**Standard specifici e indennizzi**

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE			
Indicatore	Tempo massimo	n. pratiche gestite *	% media CIP (gg) *
Risposte a richieste scritte di informazioni (art. 7)	30 giorni solari nel 95% dei casi	33	95%

**Standard generali**

\* I dati di performance si riferiscono al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2017

L'**indennizzo automatico** non viene corrisposto:

- ✓ se i reclami scritti hanno per oggetto interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- ✓ se al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità nel corso dello stesso anno solare;
- ✓ se il reclamo presentato dal cliente non contiene le informazioni minime previste dall'art. 8.3 del TIQV (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o posta elettronica al quale inviare risposta, il servizio - gas, energia elettrica o entrambi - a cui si riferisce il reclamo e il punto di prelievo e/o di riconsegna - POD e/o PdR - ove disponibile o il codice cliente.

L'indennizzo automatico viene riconosciuto nella prima fattura utile e comunque deve essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte della società di vendita del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Il riconoscimento dell'indennizzo automatico non esclude comunque la possibilità per il cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale danno subito.