

## Informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale

ai sensi del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

### Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico 2024-2025	Grado di rispetto effettivo (2025)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

### Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo (2025)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale:** in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari a 25 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.