

GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI APPLICATI DAL VENDITORE SONO QUELLI PREVISTI DALLA DELIBERA 413/2016/R/COM DELL'ARERA E RIPORTATI QUI DI SEGUITO.

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. 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. 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 (Allegato A alla delibera 413/2016/R/COM dell'ARERA).

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%