

Di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale, secondo quanto previsto dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con Delibera ARG/com 164/08 (e succ. mod. e integr.).

Sono specifici i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente.

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

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI
GAS NATURALE E INDENNIZZI AUTOMATICI
DELIBERA ARG/COM 164/08 – ALLEGATO A, TABELLA 1**

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Indicatore	Indennizzo		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	<i>Prestazione eseguita oltre 40 gg ma entro 80 gg</i> 20 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 80 gg ma entro 120 gg</i> 40 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 120 gg</i> 60 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 90 gg ma entro 180 gg</i> 20 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 180 gg ma entro 270 gg</i> 40 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 270 gg</i> 60 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 20 gg ma entro 40 gg</i> 20 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 40 gg ma entro 60 gg</i> 40 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg</i> 60 euro

**STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA
O DI GAS NATURALE
DELIBERA ARG/COM 164/08 – ALLEGATO A, TABELLA 2**

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%