

STANDARD DI QUALITÀ

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) stabilisce standard specifici e generali di qualità commerciale che le società di vendita e di distribuzione sono tenute a rispettare. L'ARERA differenzia gli indicatori di qualità commerciale, concernenti l'insieme di prestazioni rese ai clienti finali, in due tipologie:

- **Standard specifici di qualità commerciale:** sono riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente finale e vengono definiti come tempo massimo entro cui la prestazione deve essere effettuata dalla Società. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporta la corresponsione al cliente finale di specifici indennizzi
- **Standard generali di qualità commerciale:** sono riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla società e vengono definiti come soglie percentuali minime da rispettare

Gli standard di qualità commerciale della vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal [Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas \(TIQV\)](https://www.arera.it/allegati/docs/16/413-16TIQVnew.pdf) (LINK: <https://www.arera.it/allegati/docs/16/413-16TIQVnew.pdf>)

Gli standard di qualità commerciale riferiti al servizio di distribuzione del gas e dell'energia elettrica sono definiti rispettivamente dalle delibere:

[Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas \(RQDG\)](https://www.arera.it/allegati/docs/19/569-19rqdq.pdf) (LINK: <https://www.arera.it/allegati/docs/19/569-19rqdq.pdf>)

[Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica \(TIQE\)](https://www.arera.it/allegati/docs/15/646-15alla_tiqe.pdf) (LINK: https://www.arera.it/allegati/docs/15/646-15alla_tiqe.pdf)

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE – ALLEGATO A (TABELLA 1 – TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE – ALLEGATO A (TABELLA 2 – TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI COMPETENZA DEL VENDITORE (TABELLA H – RQDG)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%

Indennizzi

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale comporta la corresponsione ai clienti finali di un indennizzo automatico definito dall'ARERA. L'indennizzo automatico di base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempotriplo 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.

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

INDICATORE	INDENNIZZO		
	Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30 gg. Ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60gg. Ma entro 90 gg.
25 €		50 €	75 €



Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 30 gg. Ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60gg. Ma entro 90 gg.	Prestazione eseguita oltre 90 gg.
	25 €	50 €	75 €
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestrale	Prestazione eseguita oltre 30 gg. Ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60gg. Ma entro 90 gg.	Prestazione eseguita oltre 90 gg.
	25 €	50 €	75 €
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 30 gg. Ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60gg. Ma entro 90 gg.	Prestazione eseguita oltre 90 gg.
	25 €	50 €	75 €