

## STANDARD QUALITATIVI

In applicazione delle vigenti previsioni legislative e regolamentari in materia di qualità dei servizi di vendita, il **Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale** relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita di cui all'art. 15 della Delibera AEEGSI (oggi Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente - ARERA) n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., e di seguito specificati:

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

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

Tabella 2 - 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%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Tabella 3 - Standard specifici di qualità commerciale del distributore di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Clienti finali BT	Clienti finali MT	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di attivazione della fornitura.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale.	2 ore	2 ore	2 ore	2 ore

1) In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tabella 1 e 3, il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile, a titolo di indennizzo automatico, un importo base ai sensi del comma 1 dell'art. 19 della citata Delibera AEEGSI (oggi ARERA) n. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii. Tale importo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, secondo i criteri previsti dal successivo comma 2 dell'art. 19 della citata Delibera AEEGSI (oggi ARERA).

2) Al ricorrere di una delle ipotesi di cui al comma 1 dell'art. 14 della citata Delibera AEEGSI (oggi ARERA) n. 104/2010 e ss.mm.ii., il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile e comunque entro il termine previsto dal comma 3 del medesimo art. 14 della Delibera 104/2010 e secondo le modalità previste dal comma 1 dell'art. 21 della citata Delibera AEEGSI (oggi ARERA) n. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii., un indennizzo automatico, come determinato dalla stessa Delibera AEEGSI (oggi ARERA) n. 104/2010.