



## LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il servizio di vendita dell'energia elettrica nei confronti dei clienti finali alimentati in bassa e/o media tensione è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) la quale, con i suoi provvedimenti, definisce i livelli di qualità del servizio. La Delibera n. 164/08 (TIQV) dell'AEEGSI impone alle società di vendita livelli specifici e generali di qualità in relazione al servizio erogato, prevedendo l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità. Di seguito vengono riportati i livelli di qualità commerciale per il servizio di vendita dell'energia elettrica definiti dall'AEEGSI.

**TABELLA 1 – LIVELLI GENERALI**

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 2 – LIVELLI SPECIFICI**

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 3 – INDENNIZZI**

Ritardo nell'esecuzione della prestazione	Importo
Oltre il tempo standard, entro un tempo doppio dello standard	€ 20,00
Oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard	€ 40,00
Oltre un tempo triplo dello standard	€ 60,00

\* Il tempo massimo decorre dalla data di ricevimento della richiesta da parte della società di vendita ed include anche i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici da parte del venditore.

### Livello di rispetto degli standard di CVA Trading (competenza 2016)

Indicatore	Standard Generale	BT Domestici Mercato Libero	Non domestici Mercato Libero	
			BT	MT
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	100%	-
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	-	-	-

Indicatore	Standard Specifico	BT Domestici Mercato Libero	Non domestici Mercato Libero	
			BT	MT
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40	17,17	6,88	7
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20	-	-	-