

STANDARD DI QUALITA'

Standard specifici e generali di qualità

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, con l'approvazione del TIQV – [Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale](#), avvenuto con la [delibera ARG/Com 164/08](#) del 18 novembre 2008 e successive modifiche ed integrazioni, definisce gli standard di qualità commerciale che tutti i venditori di gas naturale e energia elettrica, sono tenuti a rispettare, allo scopo di migliorare la tutela del Cliente durante il rapporto commerciale con il venditore e di garantire uno standard di qualità del servizio più elevato. Tali standard sono suddivisi in *specifici*, ovvero riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente, e *generali*, ovvero riferiti al complesso delle prestazioni.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2017, art. 15.1, 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

Indennizzi automatici in caso di non rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2017, art. 19

Indicatore	Indennizzo per prestazione eseguita		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	tra 40 e 80 gg. 25 euro	tra 80 gg. e 120 gg. 50 euro	oltre 120 gg. 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	tra 90 gg. e 180 gg. 25 euro	tra 180 gg. e 270 gg. 50 euro	oltre 270 gg. 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	tra 20 gg. e 40 gg. 25 euro	tra 40 gg. e 60 gg. 50 euro	oltre 60 gg. 75 euro

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2017, art. 15.2, Tabella 2

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Riferimenti normativi relativi all'anno 2016

Indennizzi automatici in caso di non rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016, art. 18

Indicatore	Indennizzo per prestazione eseguita		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	tra 40 e 80 gg. 20 euro	tra 80 gg. e 120 gg. 40 euro	oltre 120 gg. 60 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	tra 90 gg. e 180 gg. 20 euro	tra 180 gg. e 270 gg. 40 euro	oltre 270 gg. 60 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	tra 20 gg. e 40 gg. 20 euro	tra 40 gg. e 60 gg. 40 euro	oltre 60 gg. 60 euro

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016, art. 14.2, 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 di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Piazza del Popolo, 2 - Savigliano (CN) – 12038

Tel. 0172.050074

www.mandatodirettoenergiaegas.it - info@mandatidiretti.com