

Livelli minimi di qualità commerciale del servizio di vendita del Gas e dell'energia elettrica

Livelli specifici di qualità (TIQV)	Standard 2025
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari

Livelli specifici di qualità (TIQV)	Standard 2025
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%

Indicatore	Indennizzi automatici		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	oltre 30 gg ma entro 60 gg 30 euro	oltre 60 gg ma entro 90 gg 60 euro	oltre 90 gg 90 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	oltre 60 gg ma entro 120 gg 30 euro	oltre 120 gg ma entro 180 gg 60 euro	oltre 180 gg 90 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestrale	oltre 90 gg ma entro 180 gg 30 euro	oltre 180 gg ma entro 270 gg 60 euro	oltre 270 gg 90 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	oltre 15 gg ma entro 30 gg 30 euro	oltre 30 gg ma entro 45 gg 60 euro	oltre 45 gg 90 euro