

## LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

(Delibera dell'Arera n. 413/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

**Livelli specifici di qualità:** 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, HERA COMM è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

**Livelli generali di qualità:** 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

### Energia elettrica – mercato di tutela - clienti bassa tensione domestici

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato anno 2022
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	14,12
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	1,00
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0,00

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm- Tempo medio rilevato anno 2022*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	11,46

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

### Energia elettrica – mercato di tutela - clienti bassa tensione non domestici

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato anno 2022
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	12,89
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0,00
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0,00

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm- Tempo medio rilevato anno 2022*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	10,39

