

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Di seguito riepiloghiamo i livelli di qualità commerciale e gli indennizzi previsti dall'ARERA (Delibera n. 399/2025/R/com, Allegato A) per i clienti di energia elettrica in bassa tensione e di gas in bassa pressione con consumi inferiori a 200.000 Smc.

Si precisa che i livelli previsti dalla normativa, relativamente ai dati di competenza 2025, sono:

ANNO 2025 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

ANNO 2025 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

INDENNIZZI

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente che, a decorrere dal 1° gennaio 2026, viene così quantificato:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 30,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 60,00
- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 90,00