

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
(Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com s.m.i.)

Ai sensi del TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con il grado di rispetto degli stessi da parte di Semplice Gas & Luce S.p.A., nonché gli indennizzi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA – ANNO 2024

Livelli specifici di qualità commerciale

Indicatore	Standard specifico	Categoria di clientela	Grado di rispetto dello standard (%)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	BT Domestico	90
		BT Non Domestico	91
		Multisito Energia Elettrica	100
		BP Domestico	92
		BP Usi Diversi	0
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	100
		Dual Fuel	80
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	BT Domestico	-
		BT Non Domestico	-
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	100
		BP Non Domestico	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	BT Domestico	-
		BT Non Domestico	-
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	-
		BP Usi Diversi	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	-

In caso mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Semplice Gas & Luce S.p.A. è tenuta a corrispondere al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, i seguenti indennizzi automatici:

- € 25,00, in caso di esecuzione della prestazione tra lo standard e il doppio dello standard;
- € 50,00, in caso di esecuzione della prestazione tra il doppio dello standard e il triplo dello standard;
- € 75,00, in caso di esecuzione della prestazione oltre il triplo dello standard.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad uno dei seguenti casi: a) cause di forza maggiore; b) cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, tra cui il Distributore; c) reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Art. 53, co. 53.6 del TIQE; d) al Cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare; e) reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Art. 8, co. 8.3 del TIQV. (Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com s.m.i.).

Livelli generali di qualità commerciale

Indicatore	Standard generale	Categoria di clientela	Grado di rispetto dello standard (%)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	BT Domestico	86
		BT Non Domestico	73
		Multisito Energia Elettrica	94
		BP Domestico	83
		BP Usi Diversi	-
		BP Condominio Uso Domestico	0
		Multisito Gas Naturale	100
		Dual Fuel	81