

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 2025

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	75
		BT Non Domestico	77
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	79
		BP Usi Diversi	100
		BP Condominio Uso Domestico	100
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	93
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	BT Domestico	100
		BT Non Domestico	100
		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:

- a) € 25,00, in caso di esecuzione della prestazione tra lo standard e il doppio dello standard;
- b) € 50,00, in caso di esecuzione della prestazione tra il doppio dello standard e il triplo dello standard;
- c) € 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	70
		BT Non Domestico	80
		Multisito Energia Elettrica	0
		BP Domestico	71
		BP Usi Diversi	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	80