



Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica (TIQV) stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - Anno 2024

(1) Livelli specifici di qualità dell'attività di vendita dell'energia elettrica (TIQV Tab.1)		standard STN/EVS	
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio impiego per l'esecuzione	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo (2)
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	-	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	100%

(1) Livelli specifici di qualità dell'attività di vendita dell'energia elettrica (TIQV Tab.2)		standard STN/EVS	
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% minima da eseguire entro il tempo massimo	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo (2)
Risposte a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	95%	100%

(1) Indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità commerciale (TIQV art. 19), l'importo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

(2) Valore complessivo, Clienti BT Maggior Tutela (STN) e Mercato Libero (STN - brand "Energia Val di Sole")