



Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica (TIQV) stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - Anno 2025

(1) Livelli specifici di qualità dell'attività di vendita dell'energia elettrica (TIQV Tab.1)		standard Energia Val di Sole	
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%
(2) Livelli generali di qualità dell'attività di vendita dell'energia elettrica (TIQV Tab.2)		standard Energia Val di Sole	
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 € 30 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 60 e la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 90 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

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