

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA  
ELETTRICA E GAS**

Ai sensi del Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016 e s.m.i. sono definiti:

**Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e gas:**

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

Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

**Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e gas:**

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari: 95%

**Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale:**

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, il venditore corrisponde al cliente finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione:

qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base);

qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €;

qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €.

**Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il**

mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi (a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore). Inoltre il venditore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 45 comma 45.6 dell'Allegato A della Del. 333/07, nel caso in cui al cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo.

**I livelli effettivi di qualità di GEOENERGIE SpA riferiti all'ultimo anno di rilevazione disponibile risultano all'interno dei livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e gas definiti dall'ARERA.**