**Standard di qualità**

“ARERA stabilisce livelli di qualità del servizio della vendita che gli operatori devono garantire.

Nel caso non siano rispettati tali livelli di qualità, in alcune condizioni il cliente ha diritto a un indennizzo automatico, il cui valore è stabilità dall’ARERA.

***Standard di qualità commerciale della vendita***

Gli standard di qualità commerciale della vendita sono definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) e sono divisi in:

* Standard specifici: definiscono i tempi entro cui devo essere effettuate certe prestazioni
* Standard generali: definiscono il valore percentuale minimo prestabilito di prestazioni da eseguire entro un tempo massimo

Gli standard di qualità a cui Alpiq Energia Italia è soggetto sono:

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard specifico dal 2019** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari  90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari |

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità riportati in tabella, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.

Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

* se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;
* se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell’indennizzo automatico base;
* se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.

Nel corso dello scorso anno, Alpiq Energia Italia ha raggiunto il seguente livello generale effettivo di qualità con riferimento ai target di clienti serviti:

* clienti finali elettrici Altri Usi Media Tensione: 100% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari nel settore elettrico
* clienti finali gas Altri Usi: 100% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari nel settore elettrico