

Gentile Cliente,

come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi.

L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Enel Energia per i servizi di competenza.

L'indennizzo è

- 1) pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- 2) è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- 3) è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Si riportano gli standard specifici e generali contenuti negli articoli 15.1 e 15.2 del “TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV)”

*Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*

15.1 Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all'Articolo 3, comma 3.1, sono definiti in [tabella 1](#).

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

15.2 Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all'articolo 3 comma 3.2, sono definiti in [tabella 2](#).

**Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

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