

## STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita dell'energia elettrica e del gas metano in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di NUOVENERGIE SPA relativo all'anno 2021.

### Livelli specifici di qualità commerciale

TIPO PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO ESECUZIONE PRESTAZIONE (previsti da ARERA)	NUMERO RICHIESTE PRESTAZIONE	PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO STANDARD	PRESTAZIONI ESEGUITE FUORI STANDARD	GRADO DI RISPETTO	TEMPO MEDIO (GG SOLARI)
<i>Risposta motivata ai reclami scritti (art. 4)</i>	30 giorni solari	41	41	0	100%	16,12
<i>Rettifica di fatturazione (art. 5)</i>	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	575	575	0	100%	3,16
<i>Rettifica di doppia Fatturazione (art. 6)</i>	20 giorni solari	-	-	-	-	-

### Livelli generali di qualità commerciale

TIPO PRESTAZIONE	PERCENTUALE MINIMA (prevista da ARERA)	GRADO DI RISPETTO
<i>Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari</i>	95%	100%

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 Nuovenergie per i servizi di competenza. Di seguito i valori degli indennizzi:

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