

Standard di qualità e indennizzi

Nota Preliminare: in materia di qualità dei servizi di vendita di EE (e gas) gli adempimenti sono previsti agli articoli 36 e 37 della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. Ai sensi dell'articolo 37, entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore è tenuto a pubblicare sul proprio sito le informazioni relative agli standard specifici e generali e di qualità di sua competenza nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard con riferimento all'anno precedente a quello di pubblicazione. Gli standard specifici e generali sono quelli indicati nella vostra «nota informativa cliente» in cui per ora indichiamo «N/D» in quanto correttamente non vi è il dato disponibile. Segnalo che Limeon ha previsto la pubblicazione, tuttavia, ha indicato che gli standard non sono applicabili.

Sulla base di tali indicazioni, suggeriamo di comporre una pagina come quella che segue I livelli di qualità commerciale sono previsti dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) nel Testo integrato della qualità della vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/com e s.m.i. Ai sensi dell'art 37 del TIQV, Telmekom fornirà dall'anno 2025 le seguenti informazioni:

- i livelli minimi di qualità commerciale stabiliti da ARERA;
- gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità;
- i livelli di qualità commerciale Telmekom relativi all'anno 2024

Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale previsti da ARERA

sono:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 (trenta) giorni solari;
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 (sessanta) giorni solari;
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 (venti) giorni solari;

Lo standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale è la percentuale

minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro la tempistica fissata da ARERA (ovvero

trenta giorni solari). Detta percentuale non deve essere inferiore al 95% (novantacinque per cento). I livelli di qualità di Telmekom verranno comunicati dall'anno 2025 in quanto ha dato avvio alla vendita del servizio a novembre 2023