Ai sensi del T.I.Q.V. (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) di cui alla deliberazione 413/2016/R/COM e successive modifiche ed integrazioni prevede quanto di seguito esposto:

- Standard specifici di Qualità Commerciale in vigore della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Standard specifici	
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

Standard GREEN SERVICE Utenza domestica		Tempo medio anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	57 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	15 giorni solari

Standard GREEN SERVICE Usi Diversi		Tempo medio anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	57 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	15 giorni solari

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

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

Standard GREEN SERVICE Utenza domestica		Grado di rispetto anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%

Standard GREEN SERVICE Usi Diversi		Grado di rispetto anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%

- Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici;

Indennizzi per mancato rispetto standard specifici			
Reclami scritti	dal 41° all'80° giorno €. 25,00	dall'81° al 120° giorno €. 50,00	oltre al 120° giorno €. 75,00
Rettifica di fatturazione	dal 91° al 180° giorno €. 25,00	dal 181° al 270° giorno €. 50,00	oltre al 270° giorno €. 75,00
Rettifica di doppia fatturazione	dal 21° al 40° giorno €. 25,00	dal 41° al 60° giorno €. 50,00	oltre al 61° giorno €. 75,00