

## LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

(Delibera dell'ARERA n. 413/2016 e ss. mm. e ii., Allegato A - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, TIQV)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

**Livelli specifici di qualità:** 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere inviata entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, Etra Energia è tenuta a titolo di **indennizzo** al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 Euro. L'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.

**Livelli generali di qualità:** 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle richieste ricevute.

Quindi, ai sensi dell'art. 37 del TIQV, si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita in vigore, suddivisi per settore, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Etra Energia S.r.l.** relativo all'anno 2021.

### Servizio Energia elettrica - clienti bassa o media tensione

Livelli specifici di qualità - Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2021	Tempo medio 2021 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	19	100%	8,37
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	-	-
	90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale)	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-
Livelli generali di qualità - Tipo prestazione		Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2021
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari		95%	65	98,46%

### Servizio Gas naturale - clienti bassa pressione

Livelli specifici di qualità - Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2021	Tempo medio 2021 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	40	100%	8
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	-	-
	90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale)	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-
Livelli generali di qualità - Tipo prestazione		Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2021
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari		95%	95	98,94%