

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

(Delibera dell'ARERA n. 413/2016).

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 quadriennale, 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 2024**.

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

| Livelli specifici di qualità -<br>Tipo prestazione   | Tempo massimo<br>Esecuzione<br>prestazione                           | Numero richieste<br>prestazione | Grado di rispetto<br>2024 | Tempo medio<br>2024 (gg solari) |
|--|--|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Risposta motivata ai reclami<br>scritti  | 30 giorni solari   | 49                              | 100%                      | 6,48                            |
| Rettifica di fatturazione  | 60 giorni solari   | -                               | -                         | -                               |
|  | 90 giorni solari (per<br>fatture con<br>periodicità<br>quadriennale) | -                               | -                         | -                               |
| Rettifica di doppia<br>fatturazione  | 20 giorni solari   | 3                               | 100%                      | 4,6                             |
| Livelli generali di qualità -<br>Tipo prestazione  | Percentuale<br>minima  | Numero richieste<br>prestazione | Grado di rispetto<br>2024 |                                 |
| Risposta a richieste scritte di informazioni<br>comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni<br>solari | 95%  | 69                              | 100%                      |                                 |

### Servizio Gas naturale - clienti bassa pressione

| Livelli specifici di qualità -<br>Tipo prestazione   | Tempo massimo<br>esecuzione<br>prestazione                           | Numero richieste<br>Prestazione | Grado di rispetto<br>2024 | Tempo medio<br>2024 (gg solari) |
|--|--|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Risposta motivata ai reclami<br>scritti  | 30 giorni solari   | 51                              | 100%                      | 7                               |
| Rettifica di fatturazione  | 60 giorni solari   | -                               | -                         | -                               |
|  | 90 giorni solari (per<br>fatture con<br>periodicità<br>quadriennale) | -                               | -                         | -                               |
| Rettifica di doppia<br>fatturazione  | 20 giorni solari   | -                               | -                         | -                               |
| Livelli generali di qualità -<br>Tipo prestazione  | Percentuale<br>minima  | Numero richieste<br>prestazione | Grado di rispetto<br>2024 |                                 |
| Risposta a richieste scritte di informazioni<br>comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni<br>solari | 95%  | 69                              | 100%                      |                                 |