



## Standard di qualità

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) stabilisce standard specifici e generali di qualità commerciale che le società di vendita e di distribuzione sono tenute a rispettare.

L'ARERA differenzia gli indicatori di qualità commerciale, concernenti l'insieme di prestazioni rese ai clienti finali, in due tipologie:

- **Standard specifici di qualità commerciale:** sono riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente finale e vengono definiti come tempo massimo entro cui la prestazione deve essere effettuata dalla Società. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporta la corresponsione al cliente finale di specifici indennizzi
- **Standard generali di qualità commerciale:** sono riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla società e vengono definiti come soglie percentuali minime da rispettare

Gli standard di qualità commerciale della vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas (TIQV) e successive modifiche ed integrazioni.

## Tempistiche

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: **30 giorni.**
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione: **60 giorni.**
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: **20 giorni.**

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale: **95%**

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari, da parte di **Eroga Energia: 100%**

### Utenza domestica energia elettrica:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					INDENNIZZO AUTOMATICO		
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	TEMPO EFFETTIVO	ENTRO TEMPO DOPPIO RISPETTO STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A
1) Tempo massimo di rispostamotivata a reclami scritti	Utenza domestica	30 giorni solari	30 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Utenza domestica	60 giorni solari	60 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Utenza domestica	20 giorni solari	20 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	% DI PRESTAZIONI ESEGUITE DA Eroga Energia ENTRO IL TEMPO MASSIMO	INDENNIZZO AUTOMATICO
1) Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	Utenza domestica	30 giorni solari	95%	100%	Non previsto
2) Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Utenza domestica	40 giorni solari	95%	100%	Non previsto

### Utenza domestica gas:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					INDENNIZZO AUTOMATICO		
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	TEMPO EFFETTIVO MEDIO RISPOSTA	ENTRO TEMPO DOPPIO RISPETTO STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A STANDARD
1) Tempo massimo di rispostamotivata a reclami scritti	Utenza Gas	30 giorni solari	30 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Utenza Gas	60 giorni solari	60 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Utenza Gas	20 giorni solari	20 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	% DI PRESTAZIONI ESEGUITE DA Eroga Energia ENTRO IL TEMPO MASSIMO	INDENNIZZO AUTOMATICO
1) Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	Utenza Gas	30 giorni solari	95%	100%	Non previsto
2) Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Utenza Gas	40 giorni solari	95%	100%	Non previsto

### Utenza Business Energia Elettrica:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					INDENNIZZO AUTOMATICO		
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	TEMPO EFFETTIVO MEDIO RISPOSTA	ENTRO TEMPO DOPPIO RISPETTO STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A STANDARD
1) Tempo massimo di rispostamotivata a reclami scritti	Utenza in BT	30 giorni solari	30 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Utenza in BT	60 giorni solari	60 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Utenza in BT	20 giorni solari	20 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	% DI PRESTAZIONI ESEGUITE DA Eroga Energia ENTRO IL TEMPO MASSIMO	INDENNIZZO AUTOMATICO
1) Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	Utenza in BT	30 giorni solari	95%	100%	Non previsto
2) Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Utenza in BT	40 giorni solari	95%	100%	Non previsto

### Utenza Business gas:

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					INDENNIZZO AUTOMATICO		
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	TEMPO EFFETTIVO MEDIO RISPOSTA	ENTRO TEMPO DOPPIO RISPETTO STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A STANDARD	ENTRO TEMPO TRIPLO RISPETTO A STANDARD
1) Tempo massimo di rispostamotivata a reclami scritti	Utenza in GAS	30 giorni solari	30 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Utenza in GAS	60 giorni solari	60 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €
3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Utenza in GAS	20 giorni solari	20 giorni solari	5	25,00 €	50,00 €	75,00 €

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI ANNO 2020					
INDICATORE	TIPOLOGIA DI UTENZA	TEMPISTICA DI EVASIONE	STANDARD SPECIFICO	% DI PRESTAZIONI ESEGUITE DA Eroga Energia ENTRO IL TEMPO MASSIMO	INDENNIZZO AUTOMATICO
1) Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	Utenza in GAS	30 giorni solari	95%	100%	Non previsto
2) Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Utenza in GAS	40 giorni solari	95%	100%	Non previsto

### Indennizzi:

Se Eroga Energia Srl non rispetta gli standard specifici di qualità commerciale, il Cliente riceverà automaticamente un indennizzo pari a:

- **25€** se la risposta al reclamo è fornita oltre i 30 giorni ma entro i 60 giorni;
- **50€** se la risposta al reclamo è fornita tra il 61esimo giorno e l'90esimo;
- **75€** se fornita oltre il 91esimo.

L'indennizzo viene corrisposto automaticamente in bolletta entro 6 mesi dalla risposta al reclamo e non è necessaria nessuna richiesta da parte del cliente.

Eroga Energia Srl non deve pagare l'indennizzo automatico se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a:

- **cause di forza maggiore**, intese come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il -preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- **cause imputabili al Cliente** o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi;
- se nell'anno solare al Cliente **è già stato pagato un indennizzo** per mancato rispetto del medesimo standard di qualità;
- in caso di reclami per i quali **non è possibile identificare il Cliente** perché non contengono le informazioni minime richieste;
- in caso di reclami scritti per interruzioni della fornitura prolungate o estese ai sensi dell'art 53 comma 53.6 del TIQV.