

## Livelli di qualità commerciale del Servizio di vendita dell'energia elettrica di EstEnergy S.p.A.

Ai sensi dell'Art. 37 dell'All. A alla Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016 e ss.mm.ii. (TIQV – Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita dell'energia elettrica e del gas naturale) emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli stessi nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di EstEnergy S.p.A. relativamente all'anno 2019.

### Livelli Specifici di Qualità Commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2019	Tempo medio 2019 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 gg solari	430	429	1	99,8%	15
Rettifica di fatturazione	60 gg solari	5	5	0	100%	17
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	1	1	0	100%	2

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (e comunque al più entro 6 mesi, ovvero 8 mesi per i Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **€ 25,00**, che può eventualmente raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

### Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2019
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	272	272	0	100%