

Informativa sui livelli specifici e generali di Qualità Commerciale

Gentile Cliente,

il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) predisposto dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con l'Allegato A della Delibera 413/2016/R/com e s.m.i., stabilisce standard specifici e standard generali di qualità commerciale che ogni società di vendita è tenuta a rispettare nella gestione del rapporto contrattuale con il cliente finale. Gli indicatori di qualità commerciale, inerenti all'insieme delle prestazioni da garantire ai clienti finali, sono classificati in due tipologie:

Standard specifici di qualità commerciale

Sono riferiti alla singola prestazione e vengono definiti come tempo massimo entro cui la prestazione deve essere effettuata dal Fornitore. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporta la corresponsione al cliente finale di specifici indennizzi. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della singola prestazione.

Standard generali di qualità commerciale

Sono riferiti al complesso delle prestazioni rese disponibili dal Fornitore e vengono definiti come soglie percentuali minime da rispettare.

Segnaliamo che, non essendo CRAI Energy operante nell'anno 2025, troverai indicati esclusivamente standard (specifici e generali) previsti dalla regolazione ARERA.

A partire dall'anno 2027, saranno inseriti anche i dati relativi al rispetto di CRAI Energy degli standard richiesti.

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per fatturazione quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

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

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità (Tabella 1), il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro.

L'indennizzo automatico base di 30 euro è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) 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;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.