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

ANNO 2025 - EstEnergy S.p.A.

(Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) – Allegato alla Delibera ARERA n. 413/2016)

Si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale previsti da ARERA:

Livelli specifici di qualità:

1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione;
2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione;
3) Tempo massimo di 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 eseguita entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, Hera Comm è tenuta a versare al Cliente, a titolo di indennizzo automatico, 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:
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.

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 pratiche ricevute.

MERCATO LIBERO DEL GAS NATURALE - CLIENTI BASSA PRESSIONE DOMESTICI

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	**EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato anno 2025**
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	10
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	14,4
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	12,5

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	**EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato anno 2025***
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,3

* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

MERCATO LIBERO DELL'ENERGIA ELETTRICA - CLIENTI BASSA TENSIONE (BT) DOMESTICI

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	**EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato anno 2025**
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	10,3
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	11,7
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	7

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	**EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato anno 2025***
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	7,7

calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento