

L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI) stabilisce livelli specifici e generali di qualità commerciale che le società di vendita e di distribuzione sono tenute a rispettare.

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

- ▶ **Livelli 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.
- ▶ **Livelli Generali di Qualità:** sono riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla società e vengono definiti come soglie percentuali minime da rispettare. I livelli di qualità riferiti al servizio di vendita del gas naturale e dell'energia elettrica sono definiti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas delibera 413/2016/R/com (TIQV).

I livelli di qualità riferiti al servizio di distribuzione del gas e dell'energia elettrica sono definiti rispettivamente dalle delibere:

- ▶ Delibera ARG/gas 120/08 e Delibera 574/2013/R/gas e successive modifiche e integrazioni.
- ▶ Delibera ARG/elt 198/11 e Delibera 646/2015/R/eel e successive modifiche e integrazioni.

INDENNIZZI

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta la corresponsione ai clienti finali di un indennizzo automatico definito dall'AEEGSI. L'indennizzo automatico di 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.

Per tutti i dettagli relativi ai livelli di qualità è possibile visionare i seguenti allegati:

- ▶ Livelli minimi di Qualità commerciale del [Servizio di Distribuzione del Gas e dell'Energia Elettrica](#)
- ▶ Standard di Qualità commerciale del [Servizio di Vendita del Gas naturale e dell'Energia Elettrica](#)