

## Livelli di qualità commerciale servizi di vendita Energia Elettrica e Gas naturale

I livelli di qualità commerciale sono quelli previsti dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) nel Testo integrato della qualità della vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/com e s.m.i.

Il TIQV si è inserito in un procedimento avviato dall'Autorità nel 2015 per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In particolare, ai sensi dell'art 37 del TIQV, in questa sezione Innova power s.r.l. ti fornisce le seguenti informazioni:

- i livelli minimi di qualità commerciale stabiliti da ARERA;
- gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità;
- i livelli di qualità commerciale Innova power s.r.l. relativi all'anno 2020.

Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale previsti da ARERA sono:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 (trenta) giorni solari;
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 (sessanta) giorni solari;
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 (venti) giorni solari;

Lo standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale è la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro la tempistica fissata da ARERA (ovvero trenta giorni solari). Detta percentuale non deve essere inferiore al 95% (novantacinque per cento).

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per causa imputabile a Innova power s.r.l., in conformità a quanto stabilito dalla normativa ARERA, è prevista la corresponsione di un indennizzo automatico:

- pari a € 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- pari a € 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- pari a € 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.