



## Informativa standard di qualità vendita gas naturale ed energia elettrica

AECLANUM ENERGIA S.R.L., secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/com 164/08 “testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)” dell’Authority, applica a tutti i propri Clienti gli standard di qualità commerciale in essa indicati, riferiti alla fatturazione, letture e comunicazioni tra l’azienda venditrice ed i propri Clienti.

Gli standard generali di qualità di seguito indicati sono validi per tutti i Clienti alimentati a bassa pressione/tensione.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

Livelli specifici di qualità commerciale		
<i>Tipo prestazione richiesta</i>	<i>Standard</i>	<i>Rispetto standard</i>
Tempo di risposta motivata a reclami scritti;	40 giorni solari	non ci sono reclami
Tempo di rettifica di fatturazione;	90 giorni solari	100%
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

Livelli generali di qualità commerciale		
<i>Tipo prestazione richiesta</i>	<i>Standard</i>	<i>Rispetto standard</i>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari.	95%	100%