

## Standard specifici e generali di qualità, indennizzi automatici

Indennizzi Automatici da corrispondere al cliente in caso di sospensione della fornitura o di riduzione di potenza al 15%	Standard da rispettare	Indennizzo previsto
Nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 euro
Nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	25 gg solari per la riduzione di potenza al 15% 40 gg solari per la sospensione	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata	3 gg lavorativi	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura (indicata dalla costituzione in mora)	3 gg lavorativi	20 euro

### MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA

Indicatore	Indennizzo previsto
Per un ritardo fino a 10 gg oltre lo standard	4 euro
Ogni 10 gg per ritardi fino a 90 gg oltre lo standard	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo
Per ritardi pari o superiori a 90 gg solari	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di 22 euro

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 gg solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg solari (90 gg solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	20 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari	95%

### STANDARD DA RISPETTARE IN TEMA DI FATTURAZIONE

Indicatore	Standard specifico
Tempo di emissione della fattura elettronica di periodo	Entro 45 gg solari dall'ultimo gg di consumo addebitato nella fattura
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	Entro 6 settimane meno 2 gg solari
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	Entro 6 settimane meno 8 gg solari
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=50%

### STANDARD GENERALE DI QUALITA' DEI CALL CENTER

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio	AS>=95%
Tempo medio di attesa	TMA<=180s
Livello di servizio	LS>=85%