

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA – ANNO 2025

Di seguito sono resi disponibili i risultati di TTEP Energia Italia srl, relativi all'anno 2025, con riferimento agli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Livello di qualità commerciale 2025	Tempo massimo/% minima	% conseguita
Tempo di risposta a reclami scritti (standard specifico)	30 gg solari	100%
Tempo di rettifica di fatturazione (standard specifico)	60 gg solari 90 gg solari (per fatture quadrimestrali)	100%
Tempo di rettifica di doppia fatturazione (standard specifico)	15 gg solari	ND (non sono stati riscontrati casi)
% minima di risposta a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari (standard generale)	95%	100%

INDENNIZZI

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale implica la corresponsione al cliente finale di un indennizzo automatico definito da ARERA.

L'indennizzo automatico di base (30 euro) 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 ulteriori informazioni si rimanda al Testo integrato ARERA della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV).