

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

(Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 5 agosto 2025, 399/2025/R/com e ss.mm.ii)

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero richieste prestazione ricevute (2025)	Prestazioni eseguite entro lo Standard (2025)	Prestazioni eseguite oltre lo Standard (2025)	Percentuale di prestazioni eseguite entro lo Standard (2025)	Tempo medio esecuzione prestazione (2025)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12	12	0	100%	24,58 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari (20 giorni solari, fino al 31.12.2025)	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica

Tipo di prestazione	Percentuale minima - Standard generale	Numero richieste scritte di informazioni ricevute (2025)	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (2025)	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari (2025)	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (2025)	Tempo medio esecuzione prestazione (2025)
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	70	70	0	100%	3,27 giorni



Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero richieste prestazione ricevute (2025)	Prestazioni eseguite entro lo Standard (2025)	Prestazioni eseguite oltre lo Standard (2025)	Percentuale di prestazioni eseguite entro lo Standard (2025)	Tempo medio esecuzione prestazione (2025)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17	17	0	100%	20,94 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari (20 giorni solari, fino al 31.12.2025)	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Tipo di prestazione	Percentuale minima - Standard generale	Numero richieste scritte di informazioni ricevute (2025)	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (2025)	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari (2025)	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (2025)	Tempo medio esecuzione prestazione (2025)
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	110	110	0	100%	3,21 giorni

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sopra riportati, AEG COOP corrisponde al Cliente finale, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 30,00 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 60,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 90,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

AEG COOP non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o a cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Inoltre AEG COOP non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso: a) di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD (Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 617/2023/R/eel); b) nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo automatico per mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto relativo alla medesima doglianza, e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette; c) in caso di reclami per cui non è possibile identificare il Cliente finale.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di AEG COOP del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

