

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE
INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' 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 – Risultati 2024

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6	6	0	100%	28,00 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadriennale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica – Risultati 2024

Tipo di prestazione	Percentuale Minima – Standard generale	Numero richieste scritte di informazioni ricevute	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	46	46	0	100%	2,41 giorni

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale – Risultati 2024

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro lo Standard	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6	6	0	100%	28,83 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadriennale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale – Risultati 2024

Tipo di prestazione	Percentuale Minima – Standard generale	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	141	141	0	100%	2,99 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 corrispondente 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 doglianaza, 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 bolletta 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 quadriennale.

Azienda Energia e Gas Soc. Coop.

Sede Legale e operativa: Via dei Cappuccini 22/A - [10015 Ivrea](#) (TO) - Sito web [www.aegcoop.it](#)

Cod. Fisc. / P.Iva 00488490012 - REA 27117 - Iscrizione Albo Cooperative A105078

Servizio Clienti
800.213565