RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Nel presente allegato vengono riportati i risultati di ISSIMA S.r.l., riferiti all'**anno 2025**, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), delibera 413/2016/R/com e s.m.i., dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	174	174	0	100%	17	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 gg. solari)	0	0	0	100%	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	1	1	0	100%	1	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	262	262	0	100%	15

Vengono riportati di seguito gli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti da ARERA

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Enel Energia per i servizi di competenza. L'indennizzo:

- è pari ad € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- è pari ad € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- è pari ad € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.