

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE 2018 come definiti dal *Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV)*

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

| Indicatore | Standard specifico | % di rispetto dello standard specifico [tipologia cliente] |
|--|--------------------|--|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | 100% [utenti domestici] |
| | | 100% [altri usi] |
| | | 100% [multisito] |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | 100% [utenti domestici] |
| | | 100% [altri usi] |
| | | 100% [multisito] |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 100% [utenti domestici] |
| | | 100% [altri usi] |
| | | 100% [multisito] |

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

| Indicatore | Standard generale | % di rispetto dello standard generale [tipologia cliente] |
|--|-------------------|---|
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% [utenti domestici] |
| | | 100% [altri usi] |
| | | 100% [multisito] |

Indennizzi automatici previsti dall'ARERA in caso di mancato rispetto del livello specifico di cui sopra indicato, per causa di Denco Srl: € 25,00 (crescente in relazione al ritardo registrato nell'esecuzione della prestazione).