

QUALITÄTSLEVELS DER VERKAUFSDIENSTLEISTUNGEN 2018 wie im *Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV)* definiert

Spezifische Qualitätsstandards

Indikator	Wert	% der Einhaltung des spezifischen Qualitätsstandards [Kundentyp]
Maximale Dauer der Beantwortung einer schriftlichen Reklamation	40 Tage	100% [Haushaltskunden]
		100% [andere Verwendung]
		100% [<i>multisito</i>]
Maximale Dauer der Berichtigung einer Rechnung	90 Tage	100% [Haushaltskunden]
		100% [andere Verwendung]
		100% [<i>multisito</i>]
Maximale Dauer der Berichtigung einer doppelten Rechnung	20 Tage	100% [Haushaltskunden]
		100% [andere Verwendung]
		100% [<i>multisito</i>]

Allgemeine Qualitätsstandards

Indikator	Wert	% der Einhaltung des allgemeinen Qualitätsstandards [Kundentyp]
Mindestanteil der Beantwortung von schriftlichen Informationsanfragen innerhalb von 30 Tagen	95%	100% [Haushaltskunden]
		100% [andere Verwendung]
		100% [<i>multisito</i>]

Automatische Entschädigungen, welche von der Aufsichtsbehörde ARERA bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards vorgesehen sind: 25,00 € (zusätzlich steigend in Abhängigkeit der verspäteten Bearbeitung).