

**LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE 2019** 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]
<b>Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti</b>	40 giorni solari	100% [utenti domestici]
		100% [altri usi]
		100% [multisito]
<b>Tempo massimo di rettifica di fatturazione</b>	90 giorni solari	100% [utenti domestici]
		100% [altri usi]
		100% [multisito]
<b>Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione</b>	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]
<b>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari</b>	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).