DENCO S.R.L.
ANELLO NORD 25
I-39031 BRUNICO (BZ)

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE 2022 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	30 giorni solari	100% [utenti domestici] 100% [altri usi] 100% [multisito]
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 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]

Indenizzi 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).