DENCO S.R.L.
NORDRING 25
I-39031 BRUNECK (BZ)

QUALITÄTSLEVELS DER VERKAUFSDIENSTLEISTUNGEN 2023 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	30 Tage	100% [Haushaltskunden] 100% [andere Verwendung] 100% [*multisito*]
Maximale Dauer der Berichtigung einer Rechnung	60 Tage	100% [Haushaltskunden] 100% [andere Verwendung] 100% [*multisito*]
Maximale Dauer der Berichtigung einer doppelten Rechnung	20 Tage	100% [Haushaltskunden] 100% [andere Verwendung] 100% [*multisito*]

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% [*multisito*]

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