

## LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

### Forniture luce uso domestico - bassa tensione (mercato libero)

Nella tabella sono riportate:

- le diverse tipologie di prestazione soggette a standard di qualità commerciale;
- le tempistiche massime che i venditori sono tenuti a rispettare per ciascuna tipologia di prestazione, definite dalla Delibera 413/2016/R/com dell'ARERA;
- la percentuale di rispetto degli standard registrata da PostePay per l'anno precedente.

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'ARERA	Rispetto degli standard PostePay 2022
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	94,4%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'ARERA	Rispetto degli standard PostePay 2022
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	99,7%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico in favore del cliente nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità (risposta motivata a reclami scritti, rettifica di fatturazione, rettifica di doppia fatturazione). L'indennizzo è pari a:

- 25,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- 50,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- 75,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

L'indennizzo non è dovuto quando il mancato rispetto degli standard specifici è dovuto a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente finale o a terzi. Inoltre il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico per i reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese, nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare e per i reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale in quanto carente dei dati identificativi dello stesso.