

Standard specifici e generali di qualità

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, con l'approvazione del TIQV – [Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale](#), avvenuto con la [delibera ARG/Com 164/08](#) del 18 novembre 2008 e successive modifiche ed integrazioni, definisce gli standard di qualità commerciale che tutti i venditori di gas naturale e energia elettrica, fra cui **GEKO**, sono tenuti a rispettare, allo scopo di migliorare la tutela del Cliente durante il rapporto commerciale con il venditore e di garantire uno standard di qualità del servizio più elevato. Tali standard sono suddivisi in *specifici*, ovvero riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente, e *generali*, ovvero riferiti al complesso delle prestazioni.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2017, art. 15.1, Tabella 1 e ss.mm.ii.

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Indennizzi automatici in caso di non rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2017, art. 19 e ss.mm.ii.

Indicatore	Indennizzo per prestazione eseguita		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	tra 30 e 60 gg. 25 euro	tra 60 gg. e 90 gg. 50 euro	oltre 90 gg. 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	tra 60 gg. e 120 gg. tra 90 gg. e 180 gg. per le quadrimestrali 25 euro	tra 120 gg. e 180 gg. tra 180 gg. e 270 gg. per le quadrimestrali 50 euro	oltre 120 gg. oltre 270 gg. per le quadrimestrali 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	tra 20 gg. e 40 gg. 25 euro	tra 40 gg. e 60 gg. 50 euro	oltre 60 gg. 75 euro

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale

TIQV in vigore dal 1 gennaio 2017, art. 15.2, Tabella 2 e s.s.m.m.i.i.

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Informativa sui Livelli di Qualità GEKO S.p.A. anno 2020

In applicazione delle previsioni del TIQV (così come definito dalle CGF), GEKO S.p.A. è tenuta a rispettare gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita di gas ed energia elettrica di seguito riportati:

- Invio delle risposte alle richieste scritte di informazioni entro 30 gg. solari (nell'anno 2020 GEKO ha rispettato tale standard nel 100% dei casi);
- Invio delle risposte a reclami scritti entro 30 gg. solari (nell'anno 2020 GEKO ha rispettato tale standard nel 98,3% dei casi);
- Emissione del documento di rettifica di fatturazione entro 60 gg. solari ovvero entro 90 gg. in caso di Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale (nell'anno 2020 GEKO ha rispettato tale standard nel 100% dei casi);
- Emissione del documento di rettifica di doppia fatturazione entro 20 gg. solari (nell'anno 2020 GEKO non ha ricevuto alcuna richiesta in merito a tale categoria di reclamo).

Nell'anno 2020 GEKO ha riconosciuto n. 5 indennizzi per mancato rispetto degli standard di cui sopra, per un totale ammontare di euro 175.