

Comunicato alla clientela in regime di tutela – servizio in bassa tensione usi domestici

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (TIQE), si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Tabella A - Livelli specifici di qualità commerciale previsti per il **servizio di vendita**

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2021	
			Tempo effettivo medio di risposta	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	30 giorni solari	3 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	60 giorni solari (90 giorni per fatture con periodicità quadrimestrale)	0 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	0 giorni solari	

Tabella B - Livelli generali di qualità commerciale previsti per il **servizio di vendita**

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2021	
			Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	7	95%	7,68 gg.	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	8	95%	Nessun caso	Non calcolabile

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dal TIQV in vigore, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25,00 Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).