

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) si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

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 2025
			Tempo effettivo medio di risposta
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	30 giorni solari	Nessun caso
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	60 giorni solari (90 giorni per fatture con periodicità quadrimestrale)	Nessun caso
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	Nessun caso

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 2025	
			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%	5,1 gg.	100%

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sopra indicati, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dal TIQV in vigore, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico. L'indennizzo è pari a 25,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a 50 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a 75 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.