

Gentile Cliente, in conformità all'art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, le società di vendita devono pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale, gli indennizzi automatici previsti e i risultati dell'anno precedente. Nel presente allegato sono riportati i risultati 2024 di Italia Power S.p.A. e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Standard nel 2024
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
Rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Standard nel 2024
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

L'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente ha stabilito un indennizzo automatico se i tempi previsti per i livelli specifici di qualità non vengono rispettati, per responsabilità di Italia Power S.p.a. nei servizi di competenza.

L'indennizzo è pari a 25€ se la prestazione viene eseguita oltre tempo massimo ma comunque entro il doppio del tempo previsto, 50€ se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo, 75€ se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.