

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

Tempi massimi e indennizzi automatici — delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e successive modifiche

Gli standard **specifici** riguardano la singola prestazione: se il tempo massimo non è rispettato per causa imputabile a MIO ENERGY S.r.l., al cliente è corrisposto un indennizzo automatico accreditato nella prima fattura utile, senza necessità di richiesta. Gli standard **generali** riguardano la percentuale minima di prestazioni da eseguire entro il tempo indicato e non danno luogo a indennizzo individuale.

PRESTAZIONE	TIPO	TEMPO MASSIMO	INDENNIZZO
Risposta motivata a reclamo scritto	Specifico	30 giorni solari	€ 25 → 50 → 75
Risposta a richiesta scritta di informazioni	Specifico	30 giorni solari	€ 25 → 50 → 75
Rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni solari	€ 30 → 60 → 90
Rettifica di doppia fatturazione	Specifico	20 giorni solari	€ 30 → 60 → 90
Risposta a richiesta scritta su consumi (autolettura)	Generale	30 giorni solari — 95% dei casi	—
Preventivazione per lavori semplici (tramite distributore)	Specifico	Secondo TIQE / TIQG	A carico del distributore
Attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi dalla richiesta al distributore	A carico del distributore
Cessazione della fornitura su richiesta del cliente	Specifico	Primo giorno del mese successivo alla richiesta	—
Riattivazione dopo sospensione per morosità	Specifico	2 giorni lavorativi dal pagamento	A carico del distributore
Comunicazione di esito della richiesta di rateizzazione	Specifico	10 giorni lavorativi	€ 25

Come funziona l'indennizzo crescente

L'indennizzo base è raddoppiato se la prestazione è eseguita oltre il doppio del tempo massimo, e triplicato se eseguita oltre il triplo. L'indennizzo è corrisposto entro **otto mesi** dalla richiesta del cliente o dalla scadenza del termine. L'accredito è identificato in bolletta dalla voce "indennizzo automatico" con l'indicazione della prestazione a cui si riferisce.

Casi in cui l'indennizzo non è dovuto

- cause di forza maggiore o fatto imputabile a terzi, incluso il distributore o il gestore del sistema informativo integrato;
- mancata collaborazione del cliente o dati incompleti che impediscano la lavorazione della richiesta;
- reclamo o richiesta priva degli elementi minimi identificativi previsti dalla normativa;
- cliente moroso al momento della prestazione, per le sole prestazioni condizionate al pagamento;
- richieste già oggetto di risposta o di indennizzo per il medesimo evento.

Elementi minimi del reclamo scritto

Per consentire la trattazione e maturare il diritto all'indennizzo, il reclamo deve contenere: nome, cognome o ragione sociale; indirizzo di fornitura; codice POD o PDR (oppure numero cliente); recapito per la risposta; e una descrizione del fatto contestato. La modulistica è disponibile su www.mioenergy.it.