



Gentile Cliente,

come da art. 37 del TIQV (deliberazione ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.), tutte le società di vendita dell'energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2020 di Illumia SpA.

Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (TIQV)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI USO DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	99,8%	100%	100%	99,5%	100%	Non pervenute richieste	100%	100%	100%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (TIQV)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI USO DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%	100%	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	100%

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Illumia SpA per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 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. Con Del. ARG/com 104/10 e s.m.i., l'ARERA ha inoltre stabilito che il mancato rispetto di quanto previsto in ordine alla periodicità di emissione delle fatture e ai tempi di comunicazione di "variazione unilaterale delle condizioni contrattuali", comporta la corresponsione da parte del Fornitore al Cliente finale interessato, di indennizzi automatici pari rispettivamente a € 20 e € 30.

Sono inoltre previsti ai sensi del TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e del TIMG (Testo Integrato Morosità Gas) degli ulteriori indennizzi per il caso di mancato rispetto della modalità di costituzione in mora e sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale:

- euro 30,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza in mancanza di previo invio della raccomandata di messa in mora;
- euro 20,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza prima della scadenza dei termini di cui all'articolo 6.5 delle condizioni generali di fornitura.

**Per l'aggiornamento puntuale dei valori sopra indicati si rimanda al sito internet [www.illumia.it](http://www.illumia.it).**