

Nella tabella che segue sono riportati i livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità ed i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno 2026, ai sensi dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com e s.m.i. dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente.

Livelli Specifici di qualità - Indicatore	Standard ARERA	Standard RIVERENERGIA
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	2,5 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per bollette con periodicità quadrimestrale	-

Tempo massimo rettifica doppia fatturazione

20 giorni solari

-

Livelli Generali di qualità - Indicatore	Standard ARERA	Standard RIVERENERGIA
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95 %	100%

Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli Standard specifici di qualità

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico in favore del cliente nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità (risposta motivata a reclami scritti, rettifica di fatturazione, rettifica di doppia fatturazione), pari a:

- 25,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- 50,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- 75,00 € se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

L'indennizzo non è dovuto quando il mancato rispetto degli standard specifici è dovuto a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente finale o a terzi. Inoltre il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico per i reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese, nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare e per i reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale in quanto poiché il reclamo non contiene le informazioni minime previste da regolazione.