

## Comunicato alla clientela del mercato libero – 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 2024 |
|-------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                       |           |                                                                         | Tempo effettivo medio di risposta                                       |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 4         | 30 giorni solari                                                        | 6,4 giorni solari                                                       |
| 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 2024 |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                   |           |                             | 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%                         | 3,1 giorni                                                              | 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.