



STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE E GRADO DI RISPETTO

I **livelli specifici di qualità commerciale**, definiti nel TIQV di cui alla delibera ARG/com 413/16 e s.m.i., prevedono che **Evolvere** sia tenuta:

- a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 40 giorni solari dal ricevimento del reclamo;
- b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica;
- c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Nel corso dell'anno 2020 **Evolvere** ha raggiunto i seguenti livelli specifici effettivi di qualità (clienti finali elettrici in Bassa tensione domestici):
 - a. tempo medio di 9 giorni solari (n 41 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 1025 €) per la risposta motivata ai reclami scritti;
 - b. tempo medio di 4 giorni solari (n. 0 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 0 €) per la rettifica di fatturazione;
 - c. tempo medio di 0 giorni solari (n.0 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 0€) per la rettifica di doppia fatturazione.

Il **livello generale** di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che **Evolvere** sia tenuta a rispettare lo standard del 95% per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari. Nel corso dell'anno 2020 **Evolvere** ha raggiunto il seguente livello generale effettivo di qualità (clienti finali elettrici in Bassa tensione domestici): 98% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (tempo medio di risposta pari a 2 giorni solari).

Gli Indennizzi automatici: nel caso in cui **Evolvere** non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV (Del. ARERA 413/2016), verrà liquidato al cliente con la prima fatturazione utile un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard **l'indennizzo è pari a 25€** (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard **l'indennizzo è pari a 50€**; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto **l'indennizzo è pari a 75€**.

Evolvere SpA Società Benefit

Sede Legale in Milano, via Gustavo Fara, 35
Capitale Sociale 1.130.000 i.v. euro
Registro Imprese 07030580968
Codice Fiscale e Partita IVA 07030580968
R.E.A. MI - 1930612

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento di





TABELLE DEGLI STANDARD PREVISTI DA TIQV ARERA

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale		
Indicatore	Standard Specifico 2017-2018	Standard Specifico del 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari
Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale		
Indicatore	Standard Generale	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	

L'**indennizzo automatico**, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione con causale "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico".

