

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

RISPOSTA AI RECLAMI

30 giorni

DOPPIA FATTURAZIONE

15 giorni

INDENNIZZO BASE

30 euro

Ambiens applica gli standard di qualità della vendita previsti dal TIQV 2026, allegato A alla deliberazione ARERA 399/2025/R/com e successive modifiche.

TABELLA 1 - TIQV | Standard specifici

Art. 15.1 - Livelli riferiti alla singola prestazione garantita al cliente.

Indicatore	Standard specifico
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 per fatturazione quadrimestrale
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari

TABELLA 2 - TIQV | Standard generale

Art. 15.2 - Livello riferito al complesso delle prestazioni.

Indicatore	Standard generale
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	Almeno il 95%

INDENNIZZI AUTOMATICI

Art. 19 TIQV - Importi crescenti in funzione del ritardo.

Prestazione	30 euro	60 euro	90 euro
Reclamo scritto	Oltre 30 ed entro 60 giorni	Oltre 60 ed entro 90 giorni	Oltre 90 giorni
Rettifica fatturazione	Oltre 60 ed entro 120 giorni	Oltre 120 ed entro 180 giorni	Oltre 180 giorni
Rettifica quadrimestrale	Oltre 90 ed entro 180 giorni	Oltre 180 ed entro 270 giorni	Oltre 270 giorni
Doppia fatturazione	Oltre 15 ed entro 30 giorni	Oltre 30 ed entro 45 giorni	Oltre 45 giorni

Tutti i termini sono in giorni solari. La Tabella 2 non dà luogo agli indennizzi sopra indicati. Ambito, condizioni ed esclusioni sono riportati nella pagina seguente.

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 2 TIQV

Clienti elettrici con soli punti in bassa tensione, esclusi illuminazione pubblica e salvaguardia; clienti gas con consumi complessivi non superiori a 200.000 Sm³/anno, escluso il servizio di default. Per STG piccole imprese e FUI gas valgono le decorrenze specifiche dell'art. 2.2 TIQV.

COME SI CALCOLANO I TEMPI

Articoli 4-7 TIQV

I tempi decorrono dalla ricezione della comunicazione alla risposta scritta o all'accredito delle somme non dovute, secondo la prestazione. Sono inclusi i tempi di acquisizione dei dati tecnici dal distributore.

CORRESPONSIONE ED ESCLUSIONI

Articoli 15.5, 16 e 18-21 TIQV

Gli indennizzi sono riconosciuti senza richiesta del cliente, nella prima bolletta utile. Il credito residuo viene compensato nelle successive bollette o pagato con rimessa diretta. Il termine massimo è di 6 mesi dalla ricezione del reclamo o della richiesta di rettifica, elevato a 8 mesi per fatturazione quadrimestrale.

Non sono dovuti per cause documentate di forza maggiore o imputabili al cliente o a terzi; si applicano inoltre le esclusioni dell'art. 20 TIQV, tra cui reclami per interruzioni prolungate, cliente non identificabile e reclamo sulla stessa doglianza già indennizzato nello stesso anno. Restano ferme le regole dell'art. 16 sui rapporti con il distributore.

Per reclami multisito che riguardano più siti il venditore fornisce una risposta unica e non si applica lo standard specifico di risposta. Il pagamento dell'indennizzo non preclude la richiesta di risarcimento dell'ulteriore danno nelle sedi competenti.

TABELLA H - RQDG | Appuntamenti gas

Art. 62.7 e art. 68 - Standard generale di competenza del venditore.

Indicatore	Standard generale
Appuntamenti fissati con il cliente per prestazioni di distribuzione gas	Entro 1 giorno lavorativo in almeno il 90% dei casi

Il termine riguarda la fissazione dell'appuntamento, non l'esecuzione dell'intervento. Decorre dalla disponibilità dell'esito di ammissibilità del distributore, con le specificità delle attivazioni soggette alla deliberazione 40/2014/R/gas. Lo standard non comporta gli indennizzi TIQV della pagina precedente.

FONTI NORMATIVE

TIQV 2026 - testo ufficiale ARERA

RQDG - testo ufficiale ARERA

Deliberazione 532/2025/R/gas - proroga RQDG al 2026-2027