

### STANDARD DI QUALITA' E INDENNIZZI ANNO 2025

Come previsto dall'art. 37 del TIQV e s.m.i. (Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas naturale) NOVA AEG SPA comunica le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

### STANDARD DI QUALITA'

Indicatore	Standard specifico (giorni solari)	Categoria di clientela	Tempi medi di NOVA AEG S.p.A.
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	cliente di energia elettrica domestico	16
		cliente di energia elettrica non domestico	16
		cliente di gas naturale domestico (mercato libero)	16
		condominio con uso domestico di gas naturale	-
		attività di servizio pubblico, gas naturale	-
		cliente di gas naturale domestico (tutela della vulnerabilità)	16
		cliente di gas naturale per usi diversi	22
		cliente multisito EE	16
		cliente multisito GAS	22
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	cliente di energia elettrica domestico	-
		cliente di energia elettrica non domestico	-
		cliente di gas naturale domestico (mercato libero)	-
		condominio con uso domestico di gas naturale	-
		attività di servizio pubblico, gas naturale	-
		cliente di gas naturale domestico (tutela della vulnerabilità)	-
		cliente di gas naturale per usi diversi	-
		cliente multisito EE	-
		cliente multisito GAS	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	cliente di energia elettrica domestico	-
		cliente di energia elettrica non domestico	-
		cliente di gas naturale domestico (mercato libero)	-
		condominio con uso domestico di gas naturale	-
		attività di servizio pubblico, gas naturale	-
		cliente di gas naturale domestico (tutela della vulnerabilità)	-
		cliente di gas naturale per usi diversi	-
		cliente multisito EE	-
		cliente multisito GAS	-
Indicatore	Standard generale (%)	Categoria di clientela	% di risposte nei termini
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo	95%	cliente di energia elettrica domestico	100%
		cliente di energia elettrica non domestico	100%
		cliente di gas naturale domestico (mercato libero)	100%
		condominio con uso domestico di gas naturale	100%
		attività di servizio pubblico, gas naturale	100%

massimo di 30 giorni solari	cliente di gas naturale domestico (tutela della vulnerabilità)	100%
	cliente di gas naturale per usi diversi	100%
	cliente multisito EE	100%
	cliente multisito GAS	100%

## INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un **indennizzo automatico base pari ad € 30,00**.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'**indennizzo automatico base**;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il **doppio dell'indennizzo automatico base**;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il **triplo dell'indennizzo automatico base**.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Il venditore, inoltre, non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi del titolo V del TIQD;
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale.