

## Standard di Qualità Commerciale, reclami e indennizzi

In conformità con il **Testo Integrato della Qualità dei Servizi di Vendita (TIQV)** approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), ed in vigore con le modifiche sostanziali introdotte dal **1° gennaio 2026**, la presente informativa descrive gli standard di qualità commerciale che Unica SpA si impegna a rispettare, le modalità di presentazione dei reclami e i diritti del Cliente finale in merito agli indennizzi automatici in caso di ritardo.

Le presenti tutele e i relativi indennizzi si applicano specificamente a:

- **Settore Elettrico:** Clienti finali alimentati in bassa tensione (BT) (con l'esclusione dei servizi di illuminazione pubblica e di salvaguardia).
- **Settore Gas Naturale:** Clienti con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

Gli indicatori si dividono in Standard specifici (riferiti alla singola prestazione e protetti da indennizzo diretto al cliente) e Standard generali (riferiti al complesso delle prestazioni aziendali calcolate su base statistica annua).

### Quadri normativi di riferimento

- I servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale sono regolati dalla Delibera ARERA n. 413/2016 - TIQV e successive modificazioni.
- I servizi di distribuzione e misura sono definiti rispettivamente dal RQDG (per il gas) e dal TIQE (per l'energia elettrica).

### Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, Unica SpA corrisponde direttamente ai Clienti interessati un indennizzo automatico progressivo, crescente in base all'entità del ritardo:

- se l'esecuzione avviene oltre lo standard, ma entro il doppio del tempo previsto, viene corrisposto l'indennizzo base di € 30,00
- se l'esecuzione avviene oltre il doppio del tempo standard, ma entro il triplo, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base (€ 60,00)
- se l'esecuzione avviene oltre il triplo del tempo standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo base (€ 90,00)

### Tabelle dei Livelli di Qualità Commerciale

#### 1. Standard specifici di qualità e relative fasce di indennizzo

Indicatore Commerciale	Tempo massimo di evasione (Standard)	Indennizzo base (oltre lo standard, entro il doppio)	Indennizzo doppio (oltre il doppio, entro il triplo)	Indennizzo triplo (oltre il triplo del tempo)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	€ 30,00	€ 60,00	€ 90,00
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni per fatturazione quadrimestrale)	€ 30,00	€ 60,00	€ 90,00
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	€ 30,00	€ 60,00	€ 90,00

#### 2. Standard generali di qualità commerciale

Indicatore Commerciale	Tempo standard di evasione	Obiettivo minimo ARERA	Performance effettiva Unica SpA (2025)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo	30 giorni solari	95%	100%

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per i clienti di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.