



GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/COM "testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTE FINALE	STANDARD SPECIFICO APPLICABILE	INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI	NUMERO TOTALE CASI GESTITI	NUMERO INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2023	AMMONTARE INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2023	
Art 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT DOMESTICO	30 giorni solari	risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-	
	BT NON DOMESTICO			-	-	-	
	MT LIBERO			-	-	-	
	BP DOMESTICO LIBERO			-	-	-	
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-	
	BP ALTRI USI LIBERO			-	-	-	
	BP DOMESTICO TUTELA			-	-	-	
	DUAL FUEL			-	-	-	
	MULTISITO GAS			risposta oltre il tempo triplo 75 €	-	-	-
	MULTISITO EE				-	-	-
Art 5 Tempo di rettifica di fatturazione	BT DOMESTICO	60 giorni solari/90 giorni solari per fatture con periodicità quadrimestrale	risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-	
	BT NON DOMESTICO			-	-	-	
	MT LIBERO			-	-	-	
	BP DOMESTICO LIBERO			-	-	-	
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-	
	BP ALTRI USI LIBERO			-	-	-	
	BP DOMESTICO TUTELA			-	-	-	
	DUAL FUEL			-	-	-	
	MULTISITO GAS			risposta oltre il tempo triplo 75 €	-	-	-
	MULTISITO EE				-	-	-

Collino Commercio S.p.A. - Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale | Piazza Addolorata, 2 15011 Acqui Terme (AL) - Tel. 0144 322147 - Fax 0144 324898

www.collinocommercio.com-info@collinocommercio.com | Reg. Impr. ALESSANDRA - C.F. e P.IVA- 01975030063 - Capitale Sociale € 400.000,00 i.V. | Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Energia Pulita S.r.l. | C.F./PIVA 10802400969

Art 6 Tempo di Rettifica di Doppia Fatturazione	BT DOMESTICO	20 giorni solari	risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-
	BT NON DOMESTICO			-	-	-
	MT LIBERO			-	-	-
	BP DOMESTICO LIBERO			-	-	-
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-
	BP ALTRI USI LIBERO			-	-	-
	BP DOMESTICO TUTELA			-	-	-
	DUAL FUEL			-	-	-
	MULTISITO GAS		risposta oltre il tempo triplo 75 €	-	-	-
	MULTISITO EE			-	-	-

Collino Commercio S.p.A. - Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale | Piazza Addolorata,2 15011 Acqui Terme (AL) - Tel. 0144 322147 - Fax 0144 324898

www.collinocommercio.com-info@collinocommercio.com | Reg. Impr. ALESSANDRA - C.F. e P.IVA- 01975030063 - Capitale Sociale € 400.000,00 i.V. | Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Energia Pulita S.r.l. | C.F./PIVA 10802400969

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/COM "testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTE FINALE	STANDARD GENERALE APPLICABILE	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO DELL'ANNO 2023
Art 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT DOMESTICO	30 GIORNI/ 95%	100%
	BT NON DOMESTICO		100%
	MT LIBERO		100%
	BP DOMESTICO LIBERO		100%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		100%
	BP ALTRI USI LIBERO		100%
	BP DOMESTICO TUTELA		100%
	DUAL FUEL		100%
	MULTISITO GAS		100%
	MULTISITO EE		100%
Art 5 Tempo di rettifica di fatturazione	BT DOMESTICO		100%
	BT NON DOMESTICO		100%
	MT LIBERO		100%
	BP DOMESTICO LIBERO		100%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		100%
	BP ALTRI USI LIBERO		100%
	BP DOMESTICO TUTELA		100%
	DUAL FUEL		100%
	MULTISITO GAS		100%
	MULTISITO EE		100%
	BT DOMESTICO	100%	

Collino Commercio S.p.A. - Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale | Piazza Addolorata, 2 15011 Acqui Terme (AL) - Tel. 0144 322147 - Fax 0144 324898

Art 6 Tempo di Rettifica di Doppia Fatturazione	BT NON DOMESTICO	100%
	MT LIBERO	100%
	BP DOMESTICO LIBERO	100%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO	100%
	BP ALTRI USI LIBERO	100%
	BP DOMESTICO TUTELA	100%
	DUAL FUEL	100%
	MULTISITO GAS	100%
	MULTISITO EE	100%

Collino Commercio S.p.A. - Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale | Piazza Addolorata,2 15011 Acqui Terme (AL) - Tel. 0144 322147 - Fax 0144 324898

www.collinocommercio.com-info@collinocommercio.com | Reg. Impr. ALESSANDRA - C.F. e P.IVA- 01975030063 - Capitale Sociale € 400.000,00 i.V. | Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Energia Pulita S.r.l. | C.F./PIVA 10802400969