

La presente offerta è commercializzata da Green Telecomunicazioni S.p.A., Capitale Sociale € 2.800.000,00 i.v., Sede Legale: Viale Achille Papa, 30 - 20149, Milano (MI), CF/P.IVA e Reg. Imprese 12219220154 REA MI - 1539388, Servizio Clienti Tel.: +39 : 02 829 601 01 E-mail: info@sparklingpower.it, PEC: icnitalia@pec.it, con il marchio "Sparkling Gas&Power", di proprietà della medesima società. Green Telecomunicazioni S.p.A. è il venditore e la controparte contrattuale della fornitura. Ove nella documentazione contrattuale sia utilizzato il termine "Fornitore", esso deve intendersi riferito a Green Telecomunicazioni S.p.A.

Ai sensi del T.I.Q.V. (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) di cui alla deliberazione 413/2016/R/COM e successive modifiche ed integrazioni prevede quanto di seguito esposto:

Standard specifici di Qualità Commerciale in vigore della vendita di energia elettrica o di gas naturale

STANDARD SPECIFICI

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD SPECIFICI – Utenza Domestica

Tempo medio anno 2025

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	19 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	50 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	15 giorni solari

STANDARD SPECIFICI – Usi Diversi

Tempo medio anno 2025

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	15 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	50 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	15 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

STANDARD GENERALI

Grado di rispetto anno 2025

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	90%
---	-----	-----

STANDARD GENERALI

Grado di rispetto anno 2025

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	90%
---	-----	-----

STANDARD GENERALI

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
---	-----

Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO STANDARD SPECIFICI

Reclami scritti	dal 41° all'80° giorno €. 25,00	dall'81° al 120° giorno €. 50,00	oltre al 120° giorno €. 75,00
Rettifica di fatturazione	dal 91° al 180° giorno €. 25,00	dal 181° al 270° giorno €. 50,00	oltre al 270° giorno €. 75,00
Rettifica di doppia fatturazione	dal 21° al 40° giorno €. 25,00	dal 41° al 60° giorno €. 50,00	oltre al 61° giorno €. 75,00