MUST ENERGIA

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Delibera dell'Arera n.413/2016

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

Livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, Must Energia è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro.

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

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base

b) 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; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Livelli generali di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

Mercato libero del gas naturale – clienti bassa pressione

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione della data di ricevimento della richiesta	
	Arera – Vincoli di tempo per ogni prestazione	**Must Energia –** Tempo medio rilevato ANNO 2025
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	7,3
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	0

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione della data di ricevimento della richiesta	
	Arera – Vincoli di tempo per ogni prestazione	**Must Energia –** Tempo medio rilevato ANNO 2025
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	2,3

*calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

Mercato libero dell'energia elettrica – clienti bassa tensione domestici

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione della data di ricevimento della richiesta	
	Arera – Vincoli di tempo per ogni prestazione	**Must Energia –** Tempo medio rilevato ANNO 2025
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	8
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	0

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione della data di ricevimento della richiesta	
	Arera – Vincoli di tempo per ogni prestazione	**Must Energia –** Tempo medio rilevato ANNO 2025
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	3,09

*calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento