EASY LUCE&GAS S.r.l.
Piazza Guglielmo Marconi 21 · 10048 Vinovo (TO)
C.F. / P.IVA 12159010011 · REA TO 1269110 · Capitale € 100.000,00 i.v.
011 2388379 · clienti@easy-luce-gas.it

QUALITÀ COMMERCIALE / ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Qualità commerciale
del servizio di vendita

Standard applicabili nel 2026 · Risultati effettivi dell'anno 2025

EASY LUCE&GAS S.r.l. rende disponibili gli standard di qualità commerciale, gli indennizzi automatici e i risultati dell'anno precedente ai sensi del Testo integrato qualità vendita (TIQV). I risultati 2025 sono distinti dalle regole applicabili nel 2026.

01 STANDARD APPLICABILI NEL 2026

Deliberazione ARERA 399/2025/R/com e successive modifiche, nei rispettivi ambiti di applicazione. I termini sono espressi in giorni solari.

Prestazione	Standard
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni 90 per fatturazione quadrimestrale
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni
Risposte alle richieste scritte di informazioni	Almeno il 95% entro 30 giorni (standard generale)

02 INDENNIZZI AUTOMATICI NEL 2026

Per il mancato rispetto degli standard specifici, nei casi in cui l'indennizzo risulta dovuto secondo il TIQV:

Tempo di esecuzione oltre lo standard	Indennizzo
Entro il doppio dello standard	€ 30,00
Oltre il doppio ed entro il triplo	€ 60,00
Oltre il triplo dello standard	€ 90,00

Restano ferme le condizioni, le esclusioni e le modalità di corresponsione stabilite dalla regolazione vigente. Lo standard generale sulle richieste di informazioni non dà luogo, da solo, agli indennizzi della tabella.

EASY LUCE&GAS S.r.l.
Piazza Guglielmo Marconi 21 · 10048 Vinovo (TO)
C.F. / P.IVA 12159010011 · REA TO 1269110 · Capitale € 100.000,00 i.v.
011 2388379 · clienti@easy-luce-gas.it

Qualità commerciale
del servizio di vendita

Standard applicabili nel 2026 · Risultati effettivi dell’anno 2025

03 RISULTATI EFFETTIVI DELL’ANNO 2025

Secondo i dati consuntivi 2025 dichiarati dalla Direzione aziendale, EASY LUCE&GAS S.r.l. non ha ricevuto casi rientranti nelle categorie TIQV riportate nella tabella seguente.

Indicatore · anno 2025	Casi ricevuti	Nei termini	Tempo medio
Reclami scritti	0	N.A.	N.A.
Rettifiche di fatturazione	0	N.A.	N.A.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	N.A.	N.A.
Richieste scritte di informazioni	0	N.A.	N.A.

N.A. = non applicabile. In assenza di casi ricevuti non è possibile calcolare una percentuale di rispetto né un tempo medio effettivo; il valore non equivale al 100% di rispetto.

La rendicontazione 2025 segue la disciplina vigente in quell’anno, incluso lo standard di 20 giorni solari per la rettifica di doppia fatturazione. Il termine di 15 giorni riportato nella pagina precedente riguarda il 2026.

04 INFORMAZIONI E TUTELA DEL CLIENTE

Per reclami scritti e richieste di informazioni utilizzare i recapiti EASY riportati di seguito. Si applicano l’art. 19 delle CGC definitive novembre 2026 e la disciplina ARERA vigente. È possibile presentare un reclamo anche senza il modulo aziendale, purché contenga gli elementi necessari a identificare cliente, fornitura e recapito per la risposta.

EASY LUCE&GAS S.r.l.

Piazza Guglielmo Marconi 21 · 10048 Vinovo (TO)

clienti@easy-luce-gas.it · 011 2388379

www.easy-luce-gas.it

Dal 1° gennaio 2027 si applica il TIQV approvato con deliberazione ARERA 213/2026/R/com, secondo le rispettive disposizioni e decorrenze.