

La presente offerta è commercializzata da Green Service S.R.L., Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v., Sede Legale: Corso Giuseppe Garibaldi, 49 - 20121 Milano (MI), CF/P.IVA e Reg. Imprese 04939140960 REA MI - 1783996, Servizio Clienti Tel.: +39 02 829 602 01 E-mail: comunicazioni@fiammaenergia.it, PEC: sparklingtelecom@pec.it, con il marchio "Fiamma Energia", di proprietà della medesima società. Green Service S.r.l. è il venditore e la controparte contrattuale della fornitura. Ove nella documentazione contrattuale sia utilizzato il termine "Fornitore", esso deve intendersi riferito a Green Service S.r.l.

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