



Informazioni livelli di qualità commerciale

In relazione agli standard di qualità previsti nella Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas il sistema idrico, 413/2016/R/com e s.m.i. , si riportano i risultati conseguiti da You and Me Srl nell'anno 2024, in ottemperanza di quanto definito nel Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV:

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

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

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

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

you&me
SERVICE POWER

BT - Altri usi (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-

BT – Domestico (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-

MT - Altri usi (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-

BP - Punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-

BP - Punto di riconsegna nella titolarità di un'utenza relativa ad attività di servizio pubblico (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-

BP - Punto di riconsegna per usi diversi (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-

BP - Punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico (mercato libero)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	-	-	-	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	-	-	-	-

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	-	-	-	-