

Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica e gas naturale

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di SOCIETA' nell'anno 2023.

Si precisa che i livelli previsti dalla normativa sono:

ANNO 2023 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

ANNO 2023 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

INDENNIZZI

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00
- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2023						
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]	
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (tutela)	0			
		BP domestico (libero)	8	100%	0%	
		BP condominio uso domestico (tutela)	0			
		BP condominio uso domestico (libero)	2	100%	0%	
		BP attività di servizio pubblico (libero)	1	100%	0%	
		BP usi diversi (libero)	10	100%	0%	
		Multisito gas	4	100%	0%	
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0			
		BP domestico (libero)	1	100%	0%	
		BP condominio uso domestico (tutela)	0			
		BP condominio uso domestico (libero)	0			
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0			
		BP usi diversi (libero)	1	100%	0%	
		Multisito gas	0			
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)	0			
		BP domestico (libero)	0			
		BP condominio uso domestico (tutela)	0			
		BP condominio uso domestico (libero)	0			
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0			
		BP usi diversi (libero)	0			
		Multisito gas	0			
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	5	100%	0%	
		BT domestici (tutela)	0			
		BT non domestici (libero)	5	100%	0%	
		BT non domestici (tutela)	0			
		MT (libero)	1	100%	0%	
		Multisito elettricità	5	100%	0%	
		Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	1	100%	0%
	BT domestici (tutela)		0			
	BT non domestici (libero)		3	100%	0%	
	BT non domestici (tutela)		0			
	MT (libero)		0			
	Multisito elettricità		0			
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)		BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela)	0			
		BT non domestici (libero)	0			
		BT non domestici (tutela)	0			
		MT (libero)	0			
		Multisito elettricità	0			
		DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	0	
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)		Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)		Dual fuel	0		

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2023					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	268	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	8	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	2	100%	0%
		BP usi diversi (libero)	115	98%	2%
		Multisito gas	67	100%	0%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	258	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	128	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	19	100%	0%
		Multisito elettricità	101	100%	0%
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		