

Gentile Cliente,

come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com e s.m.i. dell'ARERA, tutte le società di vendita di energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
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	15 giorni solari

\*(90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI	SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE		
	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30,00 €	60,00 €	90,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	30,00 €	60,00 €	90,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	30,00 €	60,00 €	90,00 €

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI CALL CENTER	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 s
Livello di servizio	LS > = 85 %