

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica

Gentile cliente, come da art. 37 della Del. 413/2016/R/com dell'ARERA, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

BT Domestici Mercato Libero						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	tempo medio	n° richieste	fuori tempo	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0	0	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	7	10	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

BT non Domestici Mercato Libero						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	tempo medio	n° richieste	fuori tempo	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0	0	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	1	1	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

MT Mercato Libero						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	tempo medio	n° richieste	fuori tempo	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0	0	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	0	0	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

Multisito Elettricità						
Livelli specifici di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	tempo medio	n° richieste	fuori tempo	% rispetto	indennizzi
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0	0	0	100%	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	100%	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	1	2	0	100%	0

Livelli generali di qualità	Tempi previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2017				
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%				
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%				

L'ARERA ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di GESAM Gas & Luce SpA per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.