

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA ANNO 2016
Delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2016

Prestazione	Standard specifici ai sensi della Del. n. 164/08	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2016			
		N. casi ricevuti nel 2016	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	Indennizzi automatici base previsti Art.18 **
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Tempo massimo 40 giorni solari	7	0	15,86 giorni solari	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Tempo massimo 40 giorni solari	0	0	0	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo 90 giorni solari	0	0	0	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	0	0	0	€ 20,00 per ogni prestazione non rispettata

** L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
- L'eventuale indennizzo verrà corrisposto nella prima fatturazione utile.

Tabella 2) Livelli generali di qualità commerciale – Anno 2016

Prestazione	Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 164/08	N. casi ricevuti nel 2016	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	% di rispetto del livello
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	0	0	0	0
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari	0	0	0	0