

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA ANNO 2019**  
**Delibera 413/2016/R/Com (TIQV)**  
**dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**

**Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2019**

| Prestazione                                   | Standard specifici ai sensi Del. 413/16  | Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2019 |   |                                   |   |
|---|--|---|---|-----------------------------------|---|
|   |  | N. casi ricevuti nel 2019                       | Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo | Tempo effettivo medio di risposta | Indennizzi automatici base previsti **          |
| Risposta motivata a reclami scritti venditore | Tempo massimo 30 giorni solari   | 10  | 0   | 23,70 giorni solari               | € 25,00 per mancato rispetto standard specifici |
| Rettifica di fatturazione                     | Tempo massimo -60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | 1   | 0   | 9 giorni solari                   | € 25,00 per mancato rispetto standard specifici |
| Rettifica doppia fatturazione                 | Tempo massimo 20 giorni solari   | 0   | 0   | 0                                 | € 25,00 per mancato rispetto standard specifici |

\*\* 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 dello 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.

**Tabella 2) Livelli generali di qualità commerciale raggiunti nel 2019**

| Prestazione                                  | Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 413/16           | N. casi ricevuti nel 2019 | Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo | Tempo effettivo medio di risposta | % di rispetto del livello | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|--|--|---------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------|--|
| Risposte a richieste scritte di informazione | 95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari | 1                         | 0   | 23 giorni solari                  | 100%                      | Nessun indennizzo previsto                                 |

**Tabella 3) Indicatori livelli generali di qualità dei call center – Anno 2019**

| Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com   | Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Livelli generali raggiunti nel 2019 |  | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|--|--|-------------------------------------|--|--|
|  |  |                                     |  |  |
| Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno un linea è libera)  | ≥95%   | 100 %                               |  | Nessun indennizzo previsto                                 |
| Tempo medio di attesa TMA (Tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)                     | ≤ 180 secondi  | 88,30 secondi                       |  | Nessun indennizzo previsto                                 |
| Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore) | ≥ 85%  | 99,49%                              |  | Nessun indennizzo previsto                                 |

**Tabella 4) indicatori livelli generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di Energia Elettrica in ciascun semestre – Anno 2019**

| Indicatori Delibera ARERA 463/2016/R/Com                          | Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 463/2016/R/Com | Livelli generali raggiunti nel Primo semestre 2019 | Livelli generali raggiunti nel Secondo semestre 2019 | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|---|--|--|--|--|
| Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale | ≤ 50%  | 2,98%  | -1,68%   | Nessun indennizzo previsto                                 |