

STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA – ANNO 2020

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2020, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica (TIQV) dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA			
Indicatori di qualità commerciale della vendita	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta	Tempo medio effettivo di risposta	% di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	16 giorni	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	-
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA			
Indicatori di qualità commerciale della vendita	Standard generale	Tempo medio effettivo di risposta	% di rispetto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	16 giorni	100%

INDENNIZZI AUTOMATICI			
Mancato rispetto del tempo di risposta motivata a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre i 30 gg. ma entro i 60 gg.	Prestazione eseguita oltre i 60 gg. ma entro i 90 gg.	Prestazione eseguita oltre i 90 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre i 60 gg. ma entro i 120 gg.	Prestazione eseguita oltre i 120 gg. ma entro i 180 gg.	Prestazione eseguita oltre i 180 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre i 20 gg. ma entro i 40 gg.	Prestazione eseguita oltre i 40 gg. ma entro i 60 gg.	Prestazione eseguita oltre i 60 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro