

Livelli specifici e generali di qualità commerciale - Testo integrato della regolazione dei servizi di vendita di energia elettrica TIQV - stabiliti dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas

Anno di riferimento : **2016**

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta	Tempo medio effettivo	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Indennizzi automatici		
				entro un tempo doppio dello standard	entro un tempo triplo dello standard	oltre un tempo triplo dello standard
Risposta a reclami scritti	40 giorni solari	4	100%	25,00	50,00	75,00
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	30	100%	25,00	50,00	75,00
Rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	25,00	50,00	75,00

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita	Percentuale minima	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Risposta a richieste scritte di formazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro un tempo massimo di 40 giorni solari	95%	-