

LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il servizio di vendita dell'energia elettrica nei confronti dei clienti finali alimentati in bassa e/o media tensione è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) la quale, con i suoi provvedimenti, definisce i livelli di qualità del servizio. La Delibera n. 164/08 (TIQV) dell'AEEGSI impone alle società di vendita livelli specifici e generali di qualità in relazione al servizio erogato, prevedendo l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità. Di seguito vengono riportati i livelli di qualità commerciale per il servizio di vendita dell'energia elettrica definiti dall'AEEGSI.

TABELLA 1 – LIVELLI GENERALI

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

TABELLA 2 – LIVELLI SPECIFICI

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti *	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione *	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione *	20 giorni solari

TABELLA 3 – INDENNIZZI

Ritardo nell'esecuzione della prestazione	Importo
Oltre il tempo standard, entro un tempo doppio dello standard	€ 20,00
Oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard	€ 40,00
Oltre un tempo triplo dello standard	€ 60,00

* Il tempo massimo decorre dalla data di ricevimento della richiesta da parte della società di vendita ed include anche i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici da parte del venditore.

Livello di rispetto degli standard di Enerbaltea (competenza 2016)

Indicatore	Standard Generale	BT domestici Maggior Tutela	BT non domestici Maggior Tutela
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%	100%

	Standard specifico	BT domestici Tutela	BT non domestici Tutela
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40	6,75	10,85
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90	51,00	58,00
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20	-	-