

Gentile Cliente,

la delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente all'articolo 37 prevede che le società di vendita pubblichino sul sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di loro competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto ed al grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno precedente a quello di pubblicazione. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per responsabilità di Enerbaltea è prevista l'erogazione di un indennizzo automatico, pari a 25 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, pari a 50 euro se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, pari a 75 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

ENERBALTEA – Servizio di Maggior Tutela

Clienti: Domestici e non Domestici

Standard specifici e generali di Qualità commerciale della vendita di Energia elettrica

Indicatore specifico 2019	Standard specifico 2019	Rispetto dello standard nel 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

Indicatore generale	Standard generale	Rispetto dello standard nel 2019
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%