

Standard specifici di qualità per l'attività di Vendita del Gas Naturale e dell'Energia Elettrica anno 2018

Indicatore	Standard specifico 2018	Livelli di qualità (Grado di rispetto dello standard)					
		Energia Elettrica				Gas naturale	
		BT domestici (Libero)	BT non domestici (Libero)	MT (Libero)	Cliente Multisito	BP (Libero)	Cliente Multisito
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità del Gas Naturale e dell'Energia Elettrica anno 2018

Per la violazione di questi standard è previsto un indennizzo base di 25,00 €.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base.

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.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre il triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Standard generali per l'attività di vendita del Gas Naturale e dell'Energia Elettrica anno 2018

Indicatore	Standard	Rispetto dello standard nel 2018
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

Standard specifici di qualità per l'attività di Vendita del Gas Naturale e dell'Energia Elettrica anno 2019

Indicatore	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 per fatture con periodicità quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Standard generali per l'attività di vendita del Gas Naturale e dell'Energia Elettrica anno 2019

Indicatore	Standard
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%