

## **Mercato tutelato – fornitura elettrica uso domestico – bassa tensione**

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2024 di Servizio Elettrico Nazionale e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

<b>Livelli specifici di qualità (tipo di prestazione)</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità (Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione)</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024 (grado di rispetto)</b>
Rettifica di fatturazione	<b>60</b> giorni solari <b>90</b> giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	89,5%
Rettifica di doppia fatturazione	<b>20</b> giorni solari	0,0%
Risposta motivata a reclami scritti	<b>30</b> giorni solari	93,8%

<b>Livelli generali di qualità (tipo di prestazione)</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità (percentuale minima)</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024 (grado di rispetto)</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	<b>95%</b>	99,0%

L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Servizio Elettrico Nazionale per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.