

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 2023 di Servizio Elettrico Nazionale e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Livelli specifici di qualità (tipo di prestazione)	Termini previsti dall'Autorità (Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione)	Rispetto degli standard nel 2023 (grado di rispetto)
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	89,9%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	16,7%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	95,4%

Livelli generali di qualità (tipo di prestazione)	Termini previsti dall'Autorità (percentuale minima)	Rispetto degli standard nel 2023 (grado di rispetto)
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	99,4%

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.