

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 2017 di Servizio Elettrico Nazionale e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Servizio Elettrico Nazionale

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2017
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	94,6%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	45,6%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	95,8%

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2017
Tipo di prestazione	Percentuale minima	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.