## **ENERGIA ELETTRICA - MERCATO LIBERO - CLIENTI DOMESTICI BASSA TENSIONE**

# Livelli specifici di qualità commerciale

	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
Tipo prestazione	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo medio rilevato nell'anno 2021	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2021	
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	nessuna richiesta	/	
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessuna richiesta	/	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/	

### Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
	' ' '	Numero richieste pervenute nell'anno 2021	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2021
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	1	1	100%

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

## ENERGIA ELETTRICA - MERCATO LIBERO - CLIENTI NON DOMESTICI BASSA TENSIONE

### Livelli specifici di qualità commerciale

	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
Tipo prestazione	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo medio rilevato nell'anno 2021	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2021	
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	nessuna richiesta	/	
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessuna richiesta	/	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/	

### Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2021	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2021
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	nessuna richiesta	/	/

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

## **ENERGIA ELETTRICA - MERCATO LIBERO - CLIENTI NON DOMESTICI MEDIA TENSIONE**

### Livelli specifici di qualità commerciale

	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
Tipo prestazione	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo medio rilevato nell'anno 2021	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2021	
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	nessun reclamo	/	
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessuna richiesta	/	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/	

### Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2021	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2021
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	nessuna richiesta	1	/

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.