

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITA' RIFERITI ALL'ANNO 2017

	Livelli di qualità	Indennizzi	Richieste	Pratiche	Risposte	
	Tempo massimo	Automatici	Ricevute	In attesa	In standard	Oltre standard
STANDARD SPECIFICI	Risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari)	Previsto *	167	1	166	0
	Rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	Previsto *	0	0	0	0
	Rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	Previsto *	0	0	0	0
STANDARD GENERALI	Risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	Non previsto	60	0	60	0
	Risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 giorni solari nel 95% dei casi)	Non previsto	29	0	29	0

In caso di mancato rispetto degli standard specifici Salerno Energia Vendite Spa è tenuta a corrispondere al cliente un indennizzo automatico di € 20,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio, di € 40,00 se la prestazione avviene oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard e di € 60,00 se avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Salerno Energia Vendite Spa **non è tenuta a corrispondere l'indennizzo** automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a: cause di forza maggiore; cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Altresì, Salerno Energia Vendite Spa non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico, tra l'altro, nel caso di: cliente finale cui sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; reclami carenti delle informazioni minime richieste, per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

Standard generali di qualità commerciale del CALL CENTER

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO
Accessibilità al servizio	AS ≥ 95%	99,94%
Tempo medio di attesa	TMA ≤ 200 secondi	162 secondi
Livello di servizio	LS ≥ 80%	75,10%