

INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI IREN MERCATO RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE E INDENNIZZI AUTOMATICI

ANNO 2018

Informativa ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e ss.mm.ii.

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Indennizzo		
		Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.	Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg.
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	25 euro	50 euro	75 euro
		Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 gg.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	25 euro	50 euro	75 euro
		Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

ANNO 2019

Informativa ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e ss.mm.ii.

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Indennizzo		
		Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg.	Prestazione eseguita oltre 90 gg.
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 euro	50 euro	75 euro
		Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	25 euro	50 euro	75 euro
		Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 gg.
	90 gg solari per fatture con periodicità quadrimestrale	25 euro	50 euro	75 euro
		Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25 euro	50 euro	75 euro

Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%