

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2024

Le Tabelle qui di seguito, riportano i risultati degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale, relativi all'anno 2024 di SEV S.p.A. ed i livelli di qualità commerciale da rispettare, come previsto dalla delibera 413/2016/R/com e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Sono specifici gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dalla normativa vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)													
Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Valori rilevati											
Specifici	Energia Elettrica	Domestici			Altri Usi			Media Tensione			Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6	347	1	6	4	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	28	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indicatore					Standard generale	Valori rilevati							
Generale					Energia Elettrica	Domestici		Altri Usi		Media Tensione		Multisito	
						%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari					95%	100%	132	100%	1	0%	0	0%	0
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)													
Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Valori rilevati											
Specifici	Gas Naturale	Tutela della Vulnerabilità			Mercato Libero			Altri Usi			Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	5	706	0	5	595	0	4	43	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	35	31	0	34	28	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indicatore					Standard generale	Valori rilevati							
Generale					Gas naturale	Tutela della Vulnerabilità		Mercato Libero		Altri Usi		Multisito	
						%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari					95%	100%	32	100%	56	0	0	0	0
STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE E INDENNIZZI AUTOMATICI													
Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 1													
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Indennizzo											
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg.					Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg.					Prestazione eseguita oltre 90 gg.	
		25 Euro					50 Euro					75 Euro	
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg.					Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg.					Prestazione eseguita oltre 180 gg.	
		25 Euro					50 Euro					75 Euro	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.					Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.					Prestazione eseguita oltre 60 gg.	
		25 Euro					50 Euro					75 Euro	
STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE DAL 01/01/2019													
Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 2													
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%						

*