

## LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2016

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI IREN MERCATO PER IL SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA NEL MERCATO LIBERO Informativa ai sensi della Delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico						
		Tipologia cliente finale	Tempo medio effettivo		Tipologia cliente finale	Tempo medio effettivo
Livelli specifici di qualità commerciale	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di competenza del venditore	Clienti BT domestici	33 gg.	Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Clienti BT domestici	29,5 gg.
		Clienti BT non domestici	35,5 gg.		Clienti BT non domestici	nessuna prestazione eseguita
		Clienti multisito	34,4 gg.		Clienti multisito	nessuna prestazione eseguita
		Clienti MT	39,0 gg.		Clienti MT	nessuna prestazione eseguita
	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore	Clienti BT domestici	38,6 gg.	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Clienti BT domestici	17,7 gg.
		Clienti BT non domestici	38,3 gg.		Clienti BT non domestici	16,5 gg.
		Clienti multisito	35,3 gg.		Clienti multisito	10,3 gg.
		Clienti MT	nessuna prestazione eseguita .		Clienti MT	nessuna prestazione eseguita
		Tipologia cliente finale	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo		Tipologia cliente finale	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Livelli generali di qualità commerciale	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Clienti BT domestici	84,5%	Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	Clienti BT domestici	75,5%
		Clienti BT non domestici	78,6%		Clienti BT non domestici	61,5%
		Clienti multisito	96,6%		Clienti multisito	92,3%
		Clienti MT	nessuna prestazione eseguita		Clienti MT	nessuna prestazione eseguita

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA: GAS NATURALE					
Indicatore	Standard generale	Valori rilevati			
Specifici	GAS	Gas	Gas	Gas ed energia elettrica	Gas
		BP vendita gas tutela	BP vendita gas libero	Dual fuel	Multisito
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	34,07	34,37	29,34	32,85
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	40 giorni solari	30,75	36,19	31,35	-
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	38,45	33,36	29,09	22,40
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	31	17,92	14,54	-

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA: GAS NATURALE					
Indicatore	Standard generale	Valori rilevati			
Generale	GAS	Gas	Gas	Gas ed energia elettrica	Gas
		BP vendita gas tutela	BP vendita gas libero	Dual fuel	Multisito
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	87,10%	77,42%	86,82%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari.	95%	85,53%	83,77%	88,66%	89,36%

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE E INDENNIZZI AUTOMATICI dal 01/01/2017 delibera 413/2016/R/com dell'Autorità energia elettrica, gas e il sistema idrico allegato A tabella 1					
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Indennizzo			
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.	Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg.	
		25 euro	50 euro	75 euro	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 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 QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE delibera 413/2016/R/com dell'Autorità energia elettrica, gas e il sistema idrico 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%				