

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2018

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 2018 di IREN MERCATO ed i livelli di qualità commerciale da rispettare, come previsto dalla delibera 413/2016/R/com 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	Standard generale	Valori rilevati											
Specifici	Energia Elettrica	Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Media Tensione			Clienti 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.	40 giorni solari	26	3762	235	29	496	48	40	13	1	43	7	2
Tempo massimo di rettifica fatturazione.	90 giorni solari	39	50	3	14	1	-	Nessuna prestazione eseguita			Nessuna prestazione eseguita		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione.	20 giorni solari	34	404	219	44	32	19	Nessuna prestazione eseguita			Nessuna prestazione eseguita		

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati							
Generale	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multisito	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	90%	911	75 %	63	40 %	5	100 %	1

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)													
Indicatore	Standard generale	Valori rilevati											
Specifici	Gas naturale	Clienti Gas tutela			Clienti Gas mercato libero			Clienti Dual Fuel			Clienti 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.	40 giorni solari	32	705	102	29	3922	409	Nessuna prestazione eseguita			55	9	3
Tempo massimo di rettifica fatturazione.	90 giorni solari	57	46	8	46	366	29	Nessuna prestazione eseguita			Nessuna prestazione eseguita		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione.	20 giorni solari	39	3	2	20	174	61	Nessuna prestazione eseguita			Nessuna prestazione eseguita		

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati							
Generale	Gas naturale	Clienti Gas tutela		Clienti Gas mercato libero		Clienti Dual Fuel		Clienti Multisito	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	81 %	72	89 %	454	-	0	100 %	1

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 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.	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 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 %