

#### COMUNICAZIONE AI CLIENTI

Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica e gas naturale

### Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica e gas naturale

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n. 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di SOCIETA' nell'anno 2023.

Si precisa che i livelli previsti dalla normativa sono:

## ANNO 2023 - LIVELLI GENERALI DI QUALITA COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

# ANNO 2023 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

### INDENNIZZI

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: €
   50,00
- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00

Tipologia fornitura    Tipologia di utenza   Casi ricevuti standard	Risposte oltre
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)   BP condominio uso domestico (tutela)   O   BP attività di servizio pubblico (libero)   O   BP usi diversi (libero)   O   BP domestico (tutela)   O   BP domestico (tutela)   O   BP domestico (tutela)   O   BP domestico (tutela)   O   BP condominio uso domestico (tutela)   O   BP attività di servizio pubblico (libero)   O   BP attività di servizio pubblico (libero)   O   BP usi diversi (libero)   O   BP usi diversi (libero)   O   BP domestico (tutela)   O   D   D   D   D   D   D   D   D   D	lo standard [%]
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)  BP condominio uso domestico (libero) 0  BP attività di servizio pubblico (libero) 0  BP domestico (tutela) 0  BP domestico (libero) 0  BP domestico (libero) 0  BP domestico (libero) 0  BP domestico (libero) 0  BP condominio uso domestico (tutela) 0  BP domestico (libero) 0  BP condominio uso domestico (tutela) 0  BP condominio uso domestico (libero) 0  BP attività di servizio pubblico (libero) 0  BP usi diversi (libero) 0  BP domestico (tutela) 0  BP domestico (libero) 0	
risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  O  Multisito gas  De prodominio uso domestico (libero)  BP domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP domestico (libero)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  O  BP domestico (tutela)  D BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  D BP attività di servizio pubblico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  D BP usi diversi (libero)  Multisito gas  D Multisito gas	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  O  BP domestico (tutela)  BP domestico (tutela)  O  BP domestico (tutela)  O  BP domestico (tutela)  O  BP domestico (libero)  O  BP attività di servizio pubblico (libero)  O  BP usi diversi (libero)  O  Multisito gas	
BP usi diversi (libero)	
Multisito gas  Permpo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)  Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)  Permpo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  D  Permpo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP domestico (libero)	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)  BP domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  O  Multisito gas  BP domestico (tutela)  BP domestico (tutela)  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  O  BP domestico (libero)  BP domestico (libero)  BP domestico (libero)  O  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  O  Multisito gas  O	<del>                                     </del>
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  De domestico (tutela)  BP domestico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  De domestico (tutela)  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)	
Multisito gas  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  0	
Multisito gas  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  0	<del>                                     </del>
Multisito gas  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  0	
Multisito gas  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  0	
Multisito gas  BP domestico (tutela)  BP domestico (libero)  Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  0	
BP domestico (tutela) 0 BP domestico (libero) 0 Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg) BP attività di servizio pubblico (libero) 0 BP usi diversi (libero) 0 Multisito gas 0	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (tutela)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  O	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 BP condominio uso domestico (libero) 0 BP attività di servizio pubblico (libero) 0 BP usi diversi (libero) 0 Multisito gas 0	
di doppia fatturazione (20 gg)  BP condominio uso domestico (libero)  BP attività di servizio pubblico (libero)  BP usi diversi (libero)  Multisito gas  0	
BP attività di servizio pubblico (libero) 0  BP usi diversi (libero) 0  Multisito gas 0	
BP usi diversi (libero) 0 Multisito gas 0	
Multisito gas 0	
I IDT domoctici /liboro\	
BT domestici (libero) 0	
Tempo massimo di	
risposta motivata ai	
reclami scritti (30 gg)  BT non domestici (tutela)  0	
MT (libero) 0	
Multisito elettricità 0	
BT domestici (libero) 0 BT domestici (tutela) 0 Tempo massimo di rettifica BT non domestici (libero) 0	
BT domestici (tutela) 0	
Tempo massimo di rettifica BT non domestici (libero) 0	
di fatturazione (60/90 gg) BT non domestici (tutela) 0	
di fatturazione (60/90 gg)  BT non domestici (tutela)  MT (libero)  Multisito elettricità  0	
-	
BT domestici (libero) 0	
Tempo massimo di rettifica	
di doppia fatturazione (20	
gg) BT non domestici (tutela) 0	
MT (libero) 0	
Multisito elettricità 0	
Tempo massimo di	
risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) Dual fuel 0	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg) Dual fuel  0	
di fatturazione (60/90 gg)	
Dual fuel 0	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20	
gg) Dual fuel 0	

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2023							
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]		
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0				
		BP domestico (libero)	8	100%	0%		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0				
		BP condominio uso domestico (libero)	0				
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0				
		BP usi diversi (libero)	0				
		Multisito gas	0				
ENERGIA ELETTRICA	risposte a richieste scritte di informazione inviate	BT domestici (libero)	14	100%	0%		
		BT domestici (tutela)	0				
		BT non domestici (libero)	14	100%	0%		
		BT non domestici (tutela)	0				
		MT (libero)	0				
		Multisito elettricità	0				
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)						
		Dual fuel	0				