

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA ANNO 2018
Delibera 413/2016/R/Com (TIQV)
dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici – Anno 2018

| Prestazione | Standard specifici ai sensi Del. 413/16 | Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2018 | | | |
|---|---|---|---|-----------------------------------|---|
| | | N. casi ricevuti nel 2018 | Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo | Tempo effettivo medio di risposta | Indennizzi automatici base previsti ** |
| Risposta motivata a reclami scritti venditore | Tempo massimo 40 giorni solari | 8 | 0 | 18,00 giorni solari | € 25,00 per mancato rispetto standard specifici |
| Rettifica di fatturazione | Tempo massimo 90 giorni solari | 0 | 0 | 0 | € 25,00 per mancato rispetto standard specifici |
| Rettifica doppia fatturazione | Tempo massimo 20 giorni solari | 0 | 0 | 0 | € 25,00 per mancato rispetto standard specifici |

** L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella 2) Livelli generali di qualità commerciale raggiunti nel 2018

| Prestazione | Standard generali di qualità ai sensi Del. n. 413/16 | N. casi ricevuti nel 2018 | Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo | Tempo effettivo medio di risposta | % di rispetto del livello |
|--|--|---------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------|
| Risposte a richieste scritte di informazione | 95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari | 0 | 0 | 0 | 100% |

Tabella 3) Indicatori livelli generali di qualità dei call center – Anno 2018

| Indicatori Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/Com | Livelli generali raggiunti nel 2018 | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|--|--|-------------------------------------|--|
| Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno un linea è libera) | ≥95% | 100 % | Nessun indennizzo previsto |
| Tempo medio di attesa TMA (Tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore) | ≤ 180 secondi | 88,28 secondi | Nessun indennizzo previsto |
| Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore) | ≥ 85% | 99,58% | Nessun indennizzo previsto |

Tabella 4) indicatori livelli generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di Energia Elettrica in ciascun semestre – Anno 2018

| Indicatori Delibera ARERA 463/2016/R/Com | Standard generali ai sensi della Delibera ARERA 463/2016/R/Com | Livelli generali raggiunti nel Primo semestre 2018 | Livelli generali raggiunti nel Secondo semestre 2018 | Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto |
|---|--|--|--|--|
| Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale | ≤ 50% | -12,56% | -9,38% | Nessun indennizzo previsto |