

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

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), vengono riportati di seguito i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti da ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di Visioli S.p.A. nell'anno 2024.

Standard Specifici di qualità

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo Standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	12	12	0	17	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	1	1	0	28	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. Solari)	0	0	0	0	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo Standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	6	6	0	100	15

Si precisa che i livelli previsti dalla normativa sono:

ANNO 2024 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

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

ANNO 2024 - 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