

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS AI SENSI DELLA DEL. 413/2016/R/COM AEEGSI

LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	BT DOMESTICI LIBERO		BT NON DOMESTICI LIBERO	
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl
Livelli specifici di qualità				
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta
Rettificazione di fatturazione	90 gg solari	NA	90 gg solari	6
Rettificazione di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	20 gg solari	NA
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	10,4	40 gg solari	18,7
Livelli generali di qualità				
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (4,8 gg)	95%	100% (4,5 gg)
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	DUAL FUEL		BP LIBERO	
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl
Livelli specifici di qualità				
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta
Rettificazione di fatturazione	90 gg solari	26,5	90 gg solari	15,3
Rettificazione di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	20 gg solari	NA
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	3,9	40 gg solari	6,9
Livelli generali di qualità				
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (1,8 gg)	95%	100% (2,4 gg)
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	MT LIBERO		BP TUTELA	
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl
Livelli specifici di qualità				
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta
Rettificazione di fatturazione	90 gg solari	NA	90 gg solari	NA
Rettificazione di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	20 gg solari	NA
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	NA	40 gg solari	12
Livelli generali di qualità				
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	NA	95%	100% (4,6 gg)
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	MULTISITO EE		MULTISITO GAS	
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2017	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl
Livelli specifici di qualità				
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta
Rettificazione di fatturazione	90 gg solari	4	90 gg solari	11,7
Rettificazione di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	20 gg solari	NA
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	18	40 gg solari	16,8
Livelli generali di qualità				
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (2,6 gg)	95%	100% (3,5 gg)