

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

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica
il tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti è pari a 40 giorni solari (tempo medio Soenergy 13,6 giorni), per la rettifica di fatturazione è pari a 90 giorni solari (tempo medio Soenergy 19 giorni) e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 20 giorni solari (tempo medio Soenergy 12,3 giorni).
Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale
in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base, secondo quanto di seguito indicato: a) per il mancato rispetto del tempo di risposta motivata a reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 80 giorni, 50 euro se è eseguita fra 80 e 120 giorni e 75 euro se è eseguita oltre 120 giorni; b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 90 e 180 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 180 e 270 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 270 giorni; c) per il mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 20 e 40 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 60 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 60 giorni. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas
La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 95% (Soenergy 100%, tempo medio 5,8 giorni).