

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 2018	BT DOMESTICI LIBERO			BT NON DOMESTICI LIBERO		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl		Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	10,0	1	90 gg solari	7,0	1
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	0	20 gg solari	NA	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	5,9	12	40 gg solari	5,9	15
Livelli generali di qualità						
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (7,7 gg)	10	95%	100% (4,3 gg)	4
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2018	DUAL FUEL			BP LIBERO		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl		Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	NA	0	90 gg solari	6,7	3
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	0	20 gg solari	NA	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	4,9	27	40 gg solari	9,0	20
Livelli generali di qualità						
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (2,7 gg)	16	95%	100% (3,3 gg)	19
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2018	MT LIBERO			BP TUTELA		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl		Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	NA	0	90 gg solari	7	1
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	0	20 gg solari	NA	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	8	1	40 gg solari	17,3	4
Livelli generali di qualità						
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (9 gg)	1	95%	100% (12,1 gg)	7
LIVELLI QUALITÀ COMMERCIALE 2018	MULTISITO EE			MULTISITO GAS		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl		Termini previsti - ARERA	Livelli specifici Soenergy Srl	
Prestazioni osservate	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi	tempo utile per l'esecuzione	tempo medio di risposta	n. casi
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	NA	0	90 gg solari	1	1
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	NA	0	20 gg solari	NA	0
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	2,7	3	40 gg solari	22,7	3
Livelli generali di qualità						
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi	Percentuale minima prevista - ARERA	Grado di rispetto	n. casi
Risposta a richieste scritte di info entro 30 gg solari	95%	100% (2,7 gg)	10	95%	100% (3,3 gg)	6