

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2015

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DI IREN MERCATO PER IL SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA NEL MERCATO LIBERO - dati relativi all'anno 2015 Informativa ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico						
		Tipologia cliente finale	Tempo medio effettivo			Tempo medio effettivo
Livelli specifici di qualità commerciale	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di competenza del venditore	Clieni BT domestici	29,2 gg.	Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Clieni BT domestici	18,5 gg.
		Clieni BT non domestici	28,5 gg.		Clieni BT non domestici	22,1 gg.
		Clieni multisito	30,6 gg.		Clieni multisito	nessuna prestazione eseguita
		Clieni MT	19,2 gg.		Clieni MT	18 gg.
	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore	Clieni BT domestici	30,2 gg.	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Clieni BT domestici	8,6 gg.
		Clieni BT non domestici	27,9 gg.		Clieni BT non domestici	10,3 gg.
		Clieni multisito	24,5 gg.		Clieni multisito	11,5 gg.
		Clieni MT	35,3 gg.		Clieni MT	nessuna prestazione eseguita
		Tipologia cliente finale	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo			Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Livelli generali di qualità commerciale	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Clieni BT domestici	83,1%	Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	Clieni BT domestici	91,2%
		Clieni BT non domestici	96,4%		Clieni BT non domestici	100%
		Clieni multisito	85,7%		Clieni multisito	100%
		Clieni MT	nessuna prestazione eseguita		Clieni MT	nessuna prestazione eseguita

INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE DI IREN MERCATO RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA IN VIGORE DAL 1/7/2009 Informativa ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico					
Livelli specifici di qualità commerciale	Descrizione	Bassa tensione		Media tensione	
		Tempo massimo per esecuzione prestazioni	Indennizzi automatici	Tempo massimo per esecuzione prestazioni	Indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di competenza del venditore	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta.	40 gg. Solari	€ 20	40 gg. Solari	€ 20
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta.	40 gg. Solari	€ 20	40 gg. Solari	€ 20
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	È il tempo di rettifica di fatturazione intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal Cliente finale di una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta.	90 gg. Solari	€ 20	90 gg. Solari	€ 20
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	È il tempo di rettifica di fatturazione intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal Cliente finale di una doppia fatturazione e la data di accredito della somma non dovuta.	20 gg. Solari	€ 20	20 gg. Solari	€ 20
Livelli generali di qualità commerciale	Descrizione	Tempo massimo per esecuzione prestazioni	Percentuale minima di rispetto	Tempo massimo per esecuzione prestazioni	Percentuale minima di rispetto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	È la percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo. Il tempo è calcolato tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta scritta.	30 gg. Solari	95%	30 gg. Lavorativi	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	È la percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo. Il tempo è calcolato tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale e la data di invio al cliente finale della risposta motivata scritta.	40 gg. Solari	95%	40 gg. Lavorativi	95%

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA: GAS NATURALE - ANNO 2015 (DELIBERA AEEGSI 164/08)					
Indicatore	Standard specifico	Valori rilevati			
		Gas	Gas	Gas ed energia elettrica	Gas
		BP vendita gas tutelata	BP vendita gas libero	Dual fuel	Multisito
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	31,40	29,10	26,81	31,31
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore	40 giorni solari	32,08	31,65	30,81	32,95
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	23,87	23,43	17,99	33,04
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	6,05	8,05	-

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA: GAS NATURALE - ANNO 2015 (DELIBERA AEEGSI 164/08)					
Indicatore	Standard generale	Valori rilevati			
		Gas	Gas	Gas ed energia elettrica	Gas
		BP vendita gas tutelata	BP vendita gas libero	Dual fuel	Multisito
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	72,79%	66,04%	95,19%	93,05%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	92%	93,31%	96,81%	100%