

Comunicazione alla clientela

Livelli di qualità commerciale del servizio vendita 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 devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA per il servizio vendita energia elettrica e il grado di rispetto di tali standard da parte di **NOVA LUCE E GAS** nell'anno 2018.

ANNO 2018

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Prevista	Effettiva
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni (30 giorni solari)	95%	100%

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

	Richieste	Standard	Fuori St.	Tempo
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	0	0	0	0
Tempo medio di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	2	2	0	26
Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	1	1	0	12

ANNO 2018 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

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

ANNO 2018 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 40 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 90 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

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