SMART ENERGY

Sempre un passo avanti

Servizio di Energia Elettrica per utenze domestiche - Bassa Tensione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025	Numero dei casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	**Tempo massimo previsto per la Prestazione**	**Grado di rispetto**				**Giorni**
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	2	2	-	6,00
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%	0	0	-	0,00
Risposta Scritta a Reclami Scritti	30 giorni solari	100%	42	42	-	11,56

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025				
Tipologia di Prestazione	**Percentuale minima**	**Grado di rispetto**				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	1.686	1.686	-	1,00

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambinte ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.