

Gentile Cliente,
 come previsto dalla delibera n. 164/08 e s.m.i. dell’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, Le comunichiamo i livelli di qualità commerciale, gli indennizzi automatici previsti in caso di non rispetto dei medesimi. Dati relativi al II semestre dell’anno 2015. L’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha previsto l’erogazione di indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Energrid per i servizi di competenza. L’indennizzo è pari a Euro 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad Euro 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a Euro 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.
 La preghiamo di voler consultare le tabelle corrispondenti alla sua tipologia di utenza energia elettrica.

ENERGIA

Tipologia di utenza MEDIA TENSIONE

	STANDARD SPECIFICO	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore	40 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	Prestazione non eseguita
	STANDARD GENERALE	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%

Tipologia di utenza BASSA TENSIONE USO DOMESTICO

	STANDARD SPECIFICO	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore	40 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	Prestazione non eseguita
	STANDARD GENERALE	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%

Tipologia di utenza BASSA TENSIONE ALTRI USI

	STANDARD SPECIFICO	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore	40 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	Prestazione non eseguita
	STANDARD GENERALE	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%

Tipologia di utenza MULTISITO*

	STANDARD SPECIFICO	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore	40 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	45
	STANDARD GENERALE	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	97,7%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	87,5%

GAS
Tipologia di utenza MULTISITO gas*

	STANDARD SPECIFICO	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore	40 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	Prestazione non eseguita
	STANDARD GENERALE	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	100%

Tipologia di utenza Bassa Pressione

	STANDARD SPECIFICO	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore	40 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione non eseguita
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	Prestazione non eseguita
	STANDARD GENERALE	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	Prestazione non eseguita

*(MULTISITO: è un cliente finale con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna)