

Qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica

Come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), tutte le società di vendita di energia elettrica sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2020 di ForGreen e gli standard di qualità commerciale da rispettare.

BT domestici (Libero)

Indicatori specifici di qualità

Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione	Grado di rispetto nel 2020
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

Indicatori generali di qualità

Tipo di prestazione	Tempo massimo e percentuale minima previsti per l'esecuzione	Grado di rispetto nel 2020
Risposta a richieste di informazioni scritte	30 giorni nel 95% dei casi	95%

L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per gli indicatori 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
- € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo del tempo
- € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo

Qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica

Come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), tutte le società di vendita di energia elettrica sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2020 di ForGreen e gli standard di qualità commerciale da rispettare.

BT non domestici (Libero)

Indicatori specifici di qualità

Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione	Grado di rispetto nel 2020
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

Indicatori generali di qualità

Tipo di prestazione	Tempo massimo e percentuale minima previsti per l'esecuzione	Grado di rispetto nel 2020
Risposta a richieste di informazioni scritte	30 giorni nel 95% dei casi	95%

L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per gli indicatori 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
- € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo del tempo
- € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo