

Livelli di qualità per l' esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste sul Mercato Libero dal 01/01/2023 al 31/12/2023 - Delibera 413/2016/R/com

Livelli Generali

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo					
		cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico	cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico	cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT)	cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)	cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel)	cliente finale multisito (elettrico e gas)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97,45%	96,50%	100%	100%	97,87%	90,48%

Livelli specifici

Indicatore	Standard specifico dal 2019	Grado di rispetto effettivo					
		cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico	cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico	cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT)	cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)	cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel)	cliente finale multisito (elettrico e gas)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	79,15%	78,34%	55%	79,14%	79,41%	77,62%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	52%	77%	-	61%	43%	14%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	100%	-	-	-	-	-

In caso di mancato di rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

Indicatore	Standard specifico	Importo indennizzato		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 31-60 giorni	50 euro per risposte inviate tra 61-90 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 90 giorni
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 61-120 giorni	50 euro per risposte inviate tra 121-180 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 180 giorni
	90 giorni solari dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale	25 euro per risposte inviate tra 91-180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	50 euro per risposte inviate tra 181-270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	75 euro per risposte inviate oltre 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 21-40 giorni	50 euro per risposte inviate tra 41- 60 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 60 giorni