Servizio Elettrico Roma - Livelli di qualità commerciale per prestazioni richieste sul Mercato Tutelato dal 01/01/2022 al 31/12/2022 - 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 multisito
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98,72%	93,65%	-

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 multisito
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento	80,42%	77,12%	-
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento - 90 giorni solari dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale	83,33%	100,00%	-
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	-	-	-

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 - **90 giorni solari** dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale	25 euro per risposte inviate tra 61-120 giorni - 25 euro per risposte inviate tra 91-180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	50 euro per risposte inviate tra 121-180 giorni - 50 euro per risposte inviate tra 181-270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	75 euro per risposte inviate oltre 180 giorni - 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