

## Livelli qualità comm.le Enegan 2017

### BT\_Domestici

Enegan S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017		
BT domestici		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli specifici Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio di risposta scritta al cliente
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	27 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	16 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	34 giorni solari
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli generali Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista dall'autorità	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100,0%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

### BT\_Non Domestici

Enegan S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017		
BT non domestici		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli specifici Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio di risposta scritta al cliente
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	28 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	18 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	36 giorni solari
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli generali Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista dall'autorità	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100,0%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

## MT

Enegan S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017		
MT		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli specifici Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio di risposta scritta al cliente
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	15 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	37 giorni solari
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli generali Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista dall'autorità	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100,0%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

## Dual Fuel

Enegan S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017		
Dual Fuel		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli specifici Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio di risposta scritta al cliente
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	39 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	18 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	35 giorni solari
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli generali Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista dall'autorità	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100,0%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

## BP

Enegan S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017		
BP		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli specifici Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio di risposta scritta al cliente
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	77 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	18 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	37 giorni solari
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli generali Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista dall'autorità	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	83,7%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

## Multisito Elettricità

Enegan S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017		
Multisito Elettricità		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli specifici Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio di risposta scritta al cliente
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	27 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	18 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	35 giorni solari
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'autorità	Livelli generali Enegan S.p.A.
Prestazioni osservate	Percentuale minima prevista dall'autorità	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100,0%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

## Multisito Gas

<b>Enean S.p.A - Standard di qualità commerciale della vendita anno 2017</b>		
<b>Multisito Gas</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'autorità</b>	<b>Livelli specifici Enean S.p.A.</b>
<b>Prestazioni osservate</b>	<b>Tempo utile previsto dall'autorità per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Tempo medio di risposta scritta al cliente</b>
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	18 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	38 giorni solari
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'autorità</b>	<b>Livelli generali Enean S.p.A.</b>
<b>Prestazioni osservate</b>	<b>Percentuale minima prevista dall'autorità</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100,0%

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.