

Livelli di qualità per Windtre Luce & Gas per prestazioni richieste sul Mercato Libero - Delibera 413/2016/R/com e s.m.i. Nel presente allegato trovi le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2024 e i livelli di qualità commerciale da rispettare

LIVELLI GENERALI

Indicatore: Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate

Standard generale: 95%

GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) condominio uso domestico: *N.D.

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Domestico: *N.D.

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Usi diversi: *N.D.

cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico: *N.D.

cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico: *N.D.

cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel): *N.D.

cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT): *N.D.

cliente finale multisito energia: *N.D.

cliente finale multisito gas: *N.D.

LIVELLI SPECIFICI

Indicatore: Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti

Standard generale: 30 giorni solari

GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) condominio uso domestico: -

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Domestico: *N.D.

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Usi diversi: *N.D.

cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico: *N.D.

cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico: *N.D.

cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel): *N.D.

cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT): *N.D.

cliente finale multisito energia: *N.D.

cliente finale multisito gas: *N.D.

Indicatore: Tempo massimo di rettifica fatturazione

Standard generale: 60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale

GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) condominio uso domestico: -

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Domestico: *N.D.

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Usi diversi: *N.D.

cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico: *N.D.

cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico: *N.D.

cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel): *N.D.

cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT): -

cliente finale multisito energia: *N.D.

cliente finale multisito gas: *N.D.

Indicatore: Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione

Standard generale: 15 giorni solari

GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) condominio uso domestico: *N.D.

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Domestico: -

cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP) Usi diversi: -

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 e di gas naturale con unico contratto (dual fuel): -

cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT): -

cliente finale multisito energia: -

cliente finale multisito gas: -

*Non Definito: poiché Wind Tre Luce e Gas non ha eseguito prestazioni nell'ultimo anno, i dati storici degli indicatori non sono disponibili.

In caso di mancato di rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 30 (trenta). Il già menzionato indennizzo sarà pari a euro 60 (sessanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 90 (novanta) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

Indicatore: Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti
Standard specifico: 30 giorni solari dalla data di ricevimento
Importo indennizzato
30 euro per risposte inviate tra 31-60 giorni
60 euro per risposte inviate tra 61-90 giorni
90 euro per risposte inviate oltre 90 giorni
Indicatore: Tempo massimo di rettifica fatturazione
Standard specifico: 60 giorni solari dalla data di ricevimento - 90 giorni solari dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale
Importo indennizzato
30 euro per risposte inviate tra 61-120 giorni - 30 euro per risposte inviate tra 91-180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale
60 euro per risposte inviate tra 121-180 giorni - 60 euro per risposte inviate tra 181-270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale
90 euro per risposte inviate oltre 180 giorni - 90 euro per risposte inviate oltre 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale
Indicatore: Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione
Standard specifico: 15 giorni solari dalla data di ricevimento
Importo indennizzato
30 euro per risposte inviate tra 21-40 giorni
60 euro per risposte inviate tra 41-60 giorni
90 euro per risposte inviate oltre 60 giorni