

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, tutte le società di vendita 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 2024 di Enel Energia e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

### Enel Energia

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2024
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	93,4%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadriennale	93,9%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	60,0%

  

Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2024
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	96,8%

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 per responsabilità di Enel Energia per i servizi di competenza. 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.