

BT non domestici (Libero)

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 quadrimestrale | 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.