

Standard Specifici Di Qualità anno 2015

Indicatore	Livelli AEEG	Numero totale di prestazioni eseguite	Fuori Standard	Indennizzo base previsto
Risposta motivata a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 gg. solari	66	3	€ 20,00
Risposta motivata a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	40 gg. solari	13	1	€ 20,00
Rettifica di Fatturazione	90 gg. solari	4	0	€ 20,00
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 gg. solari	0	0	€ 20,00

Standard Generali di Qualità

Indicatore	Livelli AEEG	Numero totale di prestazioni eseguite	Fuori Standard	% di rispetto del tempo massimo
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari.	95%	26	0	100
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	67	1	99