

MERCATO LIBERO

FORNITURE ELETTRICHE IN BASSA TENSIONE DOMESTICHE

Qualità Commerciale Anno 2016

In relazione agli standard di qualità previsti nella Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas il sistema idrico, 413/2016/R/com e s.m.i. , si riportano i risultati conseguiti da Geo Nord est Srl nell'anno 2016, in ottemperanza di quanto definito nel Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV:

| Indicatore | Indennizzi | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 90 gg) | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 20 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 40 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 0 | 0 | 0 |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 40 gg) | | 0 | 0 | 0 |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg) | | 0 | 0 | 0 |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti | 1 | 1 | 0 |
| Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 gg nel 95% dei casi) | non previsti | 0 | 0 | 0 |

Per quanto attiene ai "Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale" raggiunti da Geo Nord est Srl nell'anno 2016: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a **100%**, la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari è pari a **100%**.

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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 Geo Nord est Srl 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.

Per poter riuscire ad evadere in tempi rapidi qualsiasi richiesta di informazioni o delucidazioni in merito alla Sua fornitura è stato predisposto un indirizzo di posta elettronica dedicato: info@geonordest.it.