Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste sul Mercato Libero dal 01/01/2021 al 31/12/2021 - Delibera 413/2016/R/com

Livelli Generali

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo					
		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 in media tensione (MT)	cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)	cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel)	cliente finale multisito (elettrico e gas)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99,74%	100%	100%	100%	99,34%	100%

Livelli specifici

Indicatore	Standard specifico dal 2019	Grado di rispetto effettivo					
		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 in media tensione (MT)	cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)	cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (dual fuel)	cliente finale multisito (elettrico e gas)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	94,67%	88,99%	62,50%	93,04%	94,13%	85,16%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	52%	17%	-	58%	55%	75%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-	-	-	-