

# INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI EDISON ENERGIA

Standard di qualità definiti dalla Del. ARG/com 164/08 valida dal 1 luglio 2009

INDICATORE	STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE	90 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI

INDICATORE	STANDARD
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%

Livelli di qualità specifici definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO DEFINITO DALLA DEL. ARG/com 164/08 e smi (giorni)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO ALLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20	20	40	60
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90	20	40	60
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40	20	40	60

Livelli di qualità specifici raggiunti da Edison Energia nel primo semestre 2011 per clienti finali in Bassa Tensione domestici (Mercato Libero)

INDICATORE	INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE (Euro)	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	0	0	41,5
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	0	0	67,4
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	96	2.121	9,4

Livelli di qualità generale definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e livelli raggiunti da Edison Energia nel primo semestre 2011 per clienti finali in Bassa Tensione domestici

INDICATORE	LIVELLO GENERALE DEFINITO DALLA DEL. ARG/com 164/08 e smi (%)	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO NEL PRIMO SEMESTRE 2011	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	98,6%	5,7
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%	99,9%	13,4

**SERVIZIO  
CLIENTI**

 [edisonenergia.it](http://edisonenergia.it)  
 800.031.141  
 800.031.143

 [servizioclienti@edison.it](mailto:servizioclienti@edison.it)  
 **Edison Energia S.p.A. - Servizio Clienti**  
 CP 94 20080 Basiglio (MI)


  
 Edison energia S.p.A. è  
 Certificata ISO 9001:2008

 **EDISON**