RISULTATI QUALITA' COMMERCIALE GOLDENERGY S.P.A. ANNO 2024

I livelli di qualità commerciale vengono pubblicati ai sensi dell'art. 37 della delibera 413/2016/R/com di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)"

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA'

Indicatore	Tipologia cliente finale	Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione previsto da Arera	Indennizzi automatici previsti da Arera	Rispetto degli standard nel 2024
Risposta motivata a reclami scritti	EE BT DOMESTICO EE BT NON DOMESTICO EE MT LIBERO GAS BP DOMESTICO LIBERO GAS BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO GAS BP ALTRI USI LIBERO DUAL FUEL MULTISITO GAS MULTISITO EE	30 giorni solari	€ 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.	100%
Rettifica di fatturazione		60 giorni solari		100%
Rettifica di doppia fatturazione		20 giorni solari		100%

LIVELLI GENERALI DI QUALITA'

Indicatore	Tipologia cliente finale	Tempo massimo / Percentuale minima per l'esecuzione della prestazione previsti da Arera	Rispetto degli standard nel 2024
Risposta a richieste di informazioni scritte	EE BT DOMESTICO EE BT NON DOMESTICO EE MT LIBERO GAS BP DOMESTICO LIBERO GAS BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO GAS BP ALTRI USI LIBERO DUAL FUEL MULTISITO GAS MULTISITO EE	30 giorni solari / 95%	100%