

QUALITA' SERVIZIO VENDITA

Secondo il TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) In particolare, per i servizi di vendita dell'energia elettrica e/o gas naturale, il venditore è obbligato nei confronti dei suoi clienti al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale.

Tempo di risposta motivata a reclami scritti: è il tempo misurato in giorni solari, tra il ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale inerenti il servizio di vendita e l'invio della risposta motivata da parte del venditore. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

Tempo di rettifica della fatturazione: è il tempo misurato in giorni solari intercorrenti tra il ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di una fattura già pagata inviata dal clienti e l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Il tempo di rettifica si intende al lordo del tempo eventuale per l'acquisizione da parte del venditore di dati in esclusivo possesso del venditore.

Tempo di rettifica della doppia fatturazione: è il tempo misurato in giorni solari, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al cliente finale delle somme non dovute. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni: è i tempo misurato in giorni solari, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte del venditore della risposta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione: è i tempo misurato in giorni solari, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.