

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA



LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Con la delibera 413/2016/R/com (Testo Integrato Qualità della Vendita -TIQV), l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto standard di qualità commerciale dei venditori di energia elettrica e gas. Ai sensi dell'art. 37, tutte le società di vendita devono pubblicare sul proprio sito le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi e i livelli effettivi raggiunti con riferimento all'anno precedente.

Di seguito provvediamo a comunicare le informazioni concernenti gli standard specifici e generali di qualità commerciale e i livelli effettivi raggiunti da Weedoo nell'anno 2020:

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	4,9 GIORNI SOLARI	100%
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	100%	

INDENNIZZI

L' esercente, in caso di mancato rispetto degli standard specifici, corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico pari a:

- **25 euro** se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- **50 euro** se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo del tempo;
- **75 euro** se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Di seguito comunichiamo le informazioni concernenti gli standard specifici e generali di qualità commerciale e i livelli effettivi raggiunti da Weedoo nell'anno 2020 per ciascuna tipologia di clientela:

MERCATO LIBERO ENERGIA ELETTRICA BASSA TENSIONE DOMESTICO

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	5,8 GIORNI SOLARI	100%
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	100%	

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA



MERCATO LIBERO ENERGIA ELETTRICA BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	4,25 GIORNI SOLARI	100%
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	100%

MERCATO LIBERO ENERGIA ELETTRICA MEDIA TENSIONE

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RECLAMO SCRITTO	100%
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	NESSUN CASO DI RECLAMO SCRITTO

MERCATO LIBERO GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	4,25 GIORNI SOLARI	100%
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	100%

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA



MERCATO LIBERO GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	1 GIORNO SOLARE	100%
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	100%

MERCATO LIBERO GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RECLAMO SCRITTO	NESSUN CASO DI RECLAMO SCRITTO
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	NESSUN CASO DI RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONE

MERCATO LIBERO GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO	
		GIORNI MEDI RISPOSTA	PERCENTUALE RISPETTO STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	30 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RECLAMO SCRITTO	NESSUN CASO DI RECLAMO SCRITTO
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 GIORNI SOLARI O 90 GIORNI SOLARI PER LE FATTURE CON PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	NESSUN CASO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Art. 15 della Del.413/2016/Rcom TIQV)

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI EFFETTIVI WEEDOO
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	NESSUN CASO DI RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONE