

Standard di Qualità

Con la delibera 413/2016/R/com, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha stabilito gli standard di qualità commerciale che i venditori di energia elettrica e gas sono tenuti a rispettare. In base all'articolo 37, tutte le società di vendita devono pubblicare sul proprio sito web:

- i livelli da rispettare in merito alla qualità commerciale
- gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli
- i risultati riguardanti l'anno precedente

Per consultare i livelli di qualità commerciale, gli obblighi informativi sugli indennizzi relativi alla mancata applicazione della procedura di messa in mora e distacco, visualizza i documenti di seguito riportati.

BP domestico (Libero)

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2024 di Be One S.p.a. e i livelli di qualità commerciale da rispettare.		
BE ONE SPA		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2024
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100,0%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità trimestrale	100,0%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2024
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari		100,0%
L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Enel Energia per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.		

BP condominio uso domestico (Libero)

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2024 di Be One S.p.a. e i livelli di qualità commerciale da rispettare.		
BE ONE SPA		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2024
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100,0%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità trimestrale	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2024
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari		-
L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Enel Energia per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.		