

# QUALITÀ COMMERCIALE

## 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 vendori 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 quadrimestrale	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 quadrimestrale	-
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.