

## Media Tensione (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 2022 di Noi Energetic e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

### Noi Energetic

| <b>Livelli specifici di qualità</b> | <b>Termini previsti dall'Autorità</b>   | <b>Rispetto degli standard nel 2022</b> |
|-------------------------------------|---|---|
| <b>Tipo di prestazione</b>          | <b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>                      | <b>Grado di rispetto</b>                |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari  | 97,9%                                   |
| Rettifica di fatturazione           | 60 giorni solari<br>90 giorni solari per le fatture con<br>periodicità quadrimestrale | 96,8%                                   |
| Rettifica di doppia fatturazione    | 20 giorni solari  | 100,0%                                  |

| <b>Livelli generali di qualità</b>                                     | <b>Termini previsti dall'Autorità</b> | <b>Rispetto degli standard nel 2022</b> |
|--|---------------------------------------|---|
| <b>Tipo di prestazione</b>   | <b>Percentuale minima</b>             | <b>Grado di rispetto</b>                |
| Risposta a richieste di informazioni scritte entro<br>30 giorni solari | 95%                                   | 95,9%                                   |

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 Noi Energetic 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.