

Gentile Cliente,

la delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente all'articolo 37 prevede che le società di vendita pubblichino sul sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di loro competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto ed al grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno precedente a quello di pubblicazione.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per responsabilità di CVA Trading è prevista l'erogazione di un indennizzo automatico, pari a 25 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, pari a 50 euro se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, pari a 75 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

C.V.A. TRADING

Clienti: Domestici e non Domestici

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica

Indicatore specifico	Standard specifico	rispetto dello standard nel 2017
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Indicatore generale	Standard generale	rispetto dello standard nel 2017
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%