goEnergy LUCE & GAS
Sede Legale
Zona Ind. S.S. 106 Bis Sett. 1, snc
87064 Corigliano-Rossano (CS)
Sede Operativa
Via A. De Gasperi, 12
87064 Corigliano-Rossano (CS)
www.goenergysrl.it info@goenergysrl.it
0983 878761 0983 547176 377 1754064 goEnergy
C.F. e P. Iva 03326370784

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Forniture elettriche uso domestico bassa tensione

Come previsto dall'art. 37 del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.
Nel presente documento vengono, pertanto, riportati i risultati, riferiti all'anno 2024, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Standard Specifici di qualità

Indicatore	Richieste ricevute	Richieste inviate entro lo standard	Richieste inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	7	7	0	5,86	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 gg. solari e 90 gg. solari per fatture quadrimestrali)	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (Percentuale minima 95 %)	17	17	0	100	2,86

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

INDENNIZZI AUTOMATICI			
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30 giorni ma entro 60 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 60 giorni ma entro 90 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 90 giorni 75,00 Euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 60 giorni ma entro 120 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 120 giorni ma entro 100 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 180 giorni 75,00 Euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestrale	Prestazione eseguita oltre 90 giorni ma entro 180 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 180 giorni ma entro 270 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 270 giorni 75,00 Euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 giorni ma entro 40 giorni 25,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 40 giorni ma entro 60 giorni 50,00 Euro	Prestazione eseguita oltre 60 giorni 75,00 Euro