BT domestici (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 2025 di Greenius srl e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Greenius srl

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2025
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Livelli generali di qualità	**Termini previsti dall'Autorità**	**Rispetto degli standard nel 2025**
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	100%	100%

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 Greenius srl per i servizi di competenza.

L'indennizzo è pari a 30€ se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo, ma entro il doppio del tempo;
è pari a 60€ se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
è pari a 90€ se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.