



INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI POLISENERGIA SRL

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di PolisEnergia Srl nell'anno 2025.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale (Del.413/2016/R com TIQV)

Indicatore	Standard Specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari/ 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale (Del.413/2016/R com TIQV)

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95 %

LIVELLO DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE DI POLISENERGIA SRL

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2025

Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard (%)	Risposte oltre lo standard (%)
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (Libero)	1	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (Libero)	0		
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP usi diversi (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	BP usi diversi (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	BP usi diversi (Libero)	0		
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP condominio uso domestico (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	BP condominio uso domestico (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	BP condominio uso domestico (Libero)	0		
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP attività di servizio pubblico (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	BP attività di servizio pubblico (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	BP attività di servizio pubblico (Libero)	0		
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (Libero)	7	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (Libero)	0		
	Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (Libero)	0		
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT non domestici (Libero)	4	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	BT non domestici (Libero)	2	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	BT non domestici (Libero)	0		
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	MT (Libero)	1	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica fatturazione (60/90 gg)	MT (Libero)	0		
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione (20 gg)	MT (Libero)	0			

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2025

Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard (%)	Risposte oltre lo standard (%)
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte e di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (Libero)	21	100%	0%
		BP usi diversi (Libero)	0		
		BP condominio uso domestico (Libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (Libero)	0		
		Mutisito Gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte e di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (Libero)	27	100%	0%
		BT non domestici (Libero)	15	100%	0%
		MT (Libero)	7	100%	0%
		Mutisito Elettricità	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 PolisEnergia 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.