



QUALITÀ COMMERCIALE ENERGIA ELETTRICA

BT non domestici (Mercato 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 Solea Luce & Gas e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard 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	97,8 %
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	95 %	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 Enel Energia 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.

SOLEA LUCE & GAS S.R.L.

SEDE LEGALE: Via Santa Sofia 27, Milano 20122

P.IVA/COD. FISCALE: 04361970405

PEC: solealucegas@pec.it

EMAIL: info@solealucegas.it

TELEFONO: 0236555199

WEB: www.solealucegas.it

BT domestici (Mercato 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 Solea Luce & Gas e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard 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	98,2 %
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	95 %	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 Enel Energia 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.

SOLEA LUCE & GAS S.R.L.

SEDE LEGALE: Via Santa Sofia 27, Milano 20122

P.IVA/COD. FISCALE: 04361970405

PEC: solealucegas@pec.it

EMAIL: info@solealucegas.it

TELEFONO: 0236555199

WEB: www.solealucegas.it

Media Tensione (Mercato 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 Solea Luce & Gas e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard 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	95 %	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 Enel Energia 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.

SOLEA LUCE & GAS S.R.L.

SEDE LEGALE: Via Santa Sofia 27, Milano 20122

P.IVA/COD. FISCALE: 04361970405

PEC: solealucegas@pec.it

EMAIL: info@solealucegas.it

TELEFONO: 0236555199

WEB: www.solealucegas.it