

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA 2022

PostePay è tenuta a rispettare questi standard ai sensi dell'All. A alla delibera 413/2016/R/com con riferimento ai reclami scritti, alle richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevute dai propri clienti.

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di Fatturazione	60 giorni solari o 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA CONSEGUITI DA POSTEPAY 2021

Livelli effettivi di qualità commerciale soddisfatti da PostePay nell'anno precedente (Art. 9.1, All. A, del. 366/2018).

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	n.a.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	n.a.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	n.a.

INDENNIZZI AUTOMATICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA 2022

PostePay è tenuta a corrispondere al Cliente questi indennizzi automatici ai sensi dell'All. A alla delibera 413/2016/R/com con riferimento alla gestione delle richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevute.

Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Risposta oltre lo standard ma entro il doppio dello standard	25,00 Euro
	Risposta oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	50,00 Euro
	Risposta oltre il triplo dello standard	75,00 Euro