

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2023					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di cliente	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	3	67%	33%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	0		
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	6	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	1	100%	0%
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	1	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
BP attività di servizio pubblico (libero)		0			
BP usi diversi (libero)		1	100%	0%	
Multisito gas		0			
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	2	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	1	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	1	100%	0%
		Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	5	100%
	BT domestici (tutela)		0		
	BT non domestici (libero)		1	100%	0%
	BT non domestici (tutela)		0		
	MT (libero)		0		
	Multisito elettricità		0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)		BT domestici (libero)	0	
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL		Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	0	
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel	0		

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del Cliente di un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

- oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 25 €;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 50 €;
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 75 €.

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2023					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	0		
		Multisito gas	0		
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	2	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	0		
		Multisito gas	1	100%	0%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	43	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	1	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	1	100%	0%
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		