

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2024					
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)			
		BP domestico (libero)	33	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)			
		BP condominio uso domestico (libero)	1	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)			
		BP usi diversi (libero)			
		Multisito gas			
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)			
		BP domestico (libero)	5	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)			
		BP condominio uso domestico (libero)			
		BP attività di servizio pubblico (libero)			
		BP usi diversi (libero)			
		Multisito gas			
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)			
		BP domestico (libero)			
		BP condominio uso domestico (tutela)			
		BP condominio uso domestico (libero)			
		BP attività di servizio pubblico (libero)			
		BP usi diversi (libero)			
		Multisito gas			
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	20	100%	0%
		BT domestici (tutela)			
		BT non domestici (libero)	9	100%	0%
		BT non domestici (tutela)			
		MT (libero)			
		Multisito elettricità			
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	2	100%	0%
		BT domestici (tutela)			
		BT non domestici (libero)	2	100%	0%
		BT non domestici (tutela)			
		MT (libero)			
		Multisito elettricità			
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	1	100%	0%
		BT domestici (tutela)			
		BT non domestici (libero)			
		BT non domestici (tutela)			
		MT (libero)			
		Multisito elettricità			
DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel			
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel			
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel			

**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 30 €;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 60 €;
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 90 €.

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2024					
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)			
		BP domestico (libero)			
		BP condominio uso domestico (tutela)			
		BP condominio uso domestico (libero)			
		BP attività di servizio pubblico (libero)			
		BP usi diversi (libero)			
		Multisito gas			
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)			
		BP domestico (libero)	34	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)			
		BP condominio uso domestico (libero)			
		BP attività di servizio pubblico (libero)			
		BP usi diversi (libero)	3	100%	0%
		Multisito gas			
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	48	100%	0%
		BT domestici (tutela)			
		BT non domestici (libero)	11	100%	0%
		BT non domestici (tutela)			
		MT (libero)			
		Multisito elettricità			
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel			

Il tempo effettivo medio di risposta ai reclami è stato pari a 10,52 giorni.