

GAS NATURALE

INDICATORE	TIPOLOGIA DI CLIENTE	CASI RICEVUTI	RISPOSTE ENTRO LO STANDARD [%]	RISPOSTE OLTRE LO STANDARD [%]
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (tutela)	0		
	BP domestico (libero)	26	100%	
	BP condominio uso domestico (tutela)	0		
	BP condominio uso domestico (libero)	0		
	BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
	BP usi diversi (libero)	3	100%	
	Multisito gas	0		
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0		
	BP domestico (libero)	3	100%	
	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%	
	Multisito gas	0		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	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		

ENERGIA ELETTRICA

INDICATORE	TIPOLOGIA DI CLIENTE	CASI RICEVUTI	RISPOSTE ENTRO LO STANDARD [%]	RISPOSTE OLTRE LO STANDARD [%]
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	22	100%	
	BT domestici (tutela)	0		
	BT non domestici (libero)	14	100%	
	BT non domestici (tutela)	0		
	MT (libero)	2	100%	
	Multisito elettricità	0		
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	2	100%	
	BT domestici (tutela)	0		
	BT non domestici (libero)	0		
	BT non domestici (tutela)	0		
	MT (libero)	1	100%	
	Multisito elettricità	0		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	1	100%	
	BT domestici (tutela)	0		
	BT non domestici (libero)	0		
	BT non domestici (tutela)	0		
	MT (libero)	0		
	Multisito elettricità	0		

DUAL FUEL	INDICATORE	TIPOLOGIA DI CLIENTE	CASI RICEVUTI	RISPOSTE ENTRO LO STANDARD [%]	RISPOSTE OLTRE LO STANDARD [%]
	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		

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ CONSEGUITI

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€ .

	INDICATORE	TIPOLOGIA DI CLIENTE	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)	23	100%	
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	1	100%	
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	1	100%	
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	18	100%	
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	8	100%	
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		

Il tempo effettivo medio di risposta ai reclami è stato pari a 9,3 giorni.