

100%Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2025

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)	26	100%	---
		BP condominio uso domestico (tutela)	---	---	---
		BP condominio uso domestico (libero)	---	---	---
		BP attività di servizio pubblico (libero)	---	---	---
		BP usi diversi (libero)	3	100%	---
		Multisito gas	---	---	---
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	---	---	---
		BP domestico (libero)	3	100%	---
		BP condominio uso domestico (tutela)	---	---	---
		BP condominio uso domestico (libero)	---	---	---
		BP attività di servizio pubblico (libero)	---	---	---
		BP usi diversi (libero)	1	100%	---
		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)	22	100%	---
		BT domestici (tutela)	---	---	---
		BT non domestici (libero)	14	100%	---
		BT non domestici (tutela)	---	---	---
		MT (libero)	2	100%	---
		Multisito elettricità	---	---	---
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	2	100%	---
		BT domestici (tutela)	---	---	---
		BT non domestici (libero)	---	---	---
		BT non domestici (tutela)	---	---	---
		MT (libero)	1	100%	---
		Multisito elettricità	---	---	---
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	1	100%	---
		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)	23	100%	---
		BP condominio uso domestico (tutela)	---	---	---
		BP condominio uso domestico (libero)	1	100%	---
		BP attività di servizio pubblico (libero)	---	---	---
		BP usi diversi (libero)	1	100%	---
		Multisito gas	---	---	---
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)	---	---	---
		BT non domestici (libero)	8	100%	---
		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 9,3 giorni.