

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2023

Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	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)	40	98%	3%	
		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	0%	100%	
		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 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	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	186	100%	0%	
		BT domestici (tutela)	0			
		BT non domestici (libero)	0			
		BT non domestici (tutela)	0			
		MT (libero)	0			
		Multisito elettricità	0			
		Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 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			
	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		

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 risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	140	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	0		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	610	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	4	100%	0%
		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		