

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2021

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)	4	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 fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	20	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	5	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	1	100%	0%
		BP usi diversi (libero)	63	100%	0%
		Multisito gas	3	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	5	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	2	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	7	100%	0%
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 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 fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	46	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	146	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	19	100%	0%
		Multisito elettricità	5	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	25	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	38	100%	0%
BT non domestici (tutela)		0			
MT (libero)		1	100%	0%	
Multisito elettricità		1	100%	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 2021					
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)	115	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)	27	100%	0%
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	57	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	133	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	19	100%	0%
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		