

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)	86	85%	15%	
		BP condominio uso domestico (tutela)	0			
		BP condominio uso domestico (libero)	7	100%	0%	
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0			
		BP usi diversi (libero)	22	86%	14%	
		Multisito gas	9	78%	22%	
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0			
		BP domestico (libero)	3	67%	33%	
		BP condominio uso domestico (tutela)	0			
		BP condominio uso domestico (libero)	0			
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0			
		BP usi diversi (libero)	5	60%	40%	
		Multisito gas	2	100%	0%	
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)	0			
		BP domestico (libero)	1	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	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	175	83%	17%	
		BT domestici (tutela)	0			
		BT non domestici (libero)	103	85%	15%	
		BT non domestici (tutela)	0			
		MT (libero)	5	80%	20%	
		Multisito elettricità	53	85%	15%	
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	11	64%	36%	
		BT domestici (tutela)	0			
		BT non domestici (libero)	17	71%	29%	
		BT non domestici (tutela)	0			
		MT (libero)	1	100%	0%	
		Multisito elettricità	14	71%	29%	
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	2	0%	100%	
		BT domestici (tutela)	0			
		BT non domestici (libero)	2	50%	50%	
		BT non domestici (tutela)	0			
		MT (libero)	1	0%	100%	
		Multisito elettricità	1	0%	100%	
	DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	171	96%	4%
		Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel	25	96%	4%
		Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel	2	100%	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)	218	87%	13%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	5	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	63	90%	10%
		Multisito gas	26	85%	15%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	281	88%	12%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	296	90%	10%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	21	90%	10%
		Multisito elettricità	146	89%	11%
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	413	92%	8%