

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2024					
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)	185	95%	5%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	1	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	32	91%	9%
		Multisito gas	6	67%	33%
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	6	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)	5	100%	0%
		Multisito gas	3	100%	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)	250	98%	2%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	147	95%	5%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	21	90%	10%
		Multisito elettricità	10	70%	30%
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	18	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	15	80%	20%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	7	86%	14%
		Multisito elettricità	2	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	1	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		

		MT (libero)	0		
		Multisito elettricità	1	100%	0%
DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	223	99%	1%
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel	15	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel	0		

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 risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	522	99%	1%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	2	100%	0%
		BP usi diversi (libero)	61	98%	2%
		Multisito gas	23	100%	0%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	1129	98%	2%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	486	97%	3%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	33	94%	6%
		Multisito elettricità	31	97%	3%
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	822	97%	3%