

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2025

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 vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	102	92%	8%
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	21	100%	0%
		Multisito gas	1	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	8	100%	0%
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	8	100%	0%
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	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 domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	831	94%	6%
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	192	99%	1%
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
		Multisito elettricità	9	100%	0%
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	16	100%	0%
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	29	100%	0%
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
		Multisito elettricità	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	9	100%	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 2025					
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 vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	383	98%	2%
		BP condominio uso domestico (libero)	2	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	65	97%	3%
		Multisito gas	2	100%	0%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	2601	99%	1%
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	601	98%	2%
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
Multisito elettricità	24	100%	0%		
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	41	100%	0%