


STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2023
Fornitura di gas naturale - Fornitura di energia elettrica
STANDARD SPECIFICI

| Indicatore | Num. richieste gestite | Tempo di risposta standard [gg] - ARERA | Num. richieste gestite fuori standard | Livello di rispetto | Tempo medio di risposta [gg] |
|--|------------------------|---|---------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 356 | 30 | 13 | 96,3% | 23,6 |
| Rettifiche di fatturazione | 0 | 90 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 3 | 20 | 0 | 100,0% | 19,7 |
| Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 88 | 30 | 1 | 98,9% | 27,0 |
| Rettifiche di fatturazione | 0 | 90 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 0 | 20 | 0 | n.d. | n.d. |
| Energia Elettrica - Media Tensione | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 8 | 30 | 0 | 100,0% | 25,1 |
| Rettifiche di fatturazione | 0 | 90 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 0 | 20 | 0 | n.d. | n.d. |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 24 | 30 | 2 | 91,7% | 32,5 |
| Rettifiche di fatturazione | 0 | 90 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 0 | 20 | 0 | n.d. | n.d. |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 636 | 30 | 37 | 94,2% | 27,3 |
| Rettifiche di fatturazione | 10 | 90 | 1 | 90,0% | 27,8 |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 8 | 20 | 1 | 87,5% | 6,6 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 27 | 30 | 2 | 92,6% | 32,9 |
| Rettifiche di fatturazione | 0 | 90 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 1 | 20 | 0 | 100,0% | 15 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 0 | 30 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di fatturazione | 0 | 90 | 0 | n.d. | n.d. |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 0 | 20 | 0 | n.d. | n.d. |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte motivate a reclami scritti | 104 | 30 | 2 | 98,1% | 28,9 |
| Rettifiche di fatturazione | 3 | 90 | 0 | 100,0% | 28,7 |
| Rettifiche di doppia fatturazione | 0 | 20 | 0 | n.d. | n.d. |

STANDARD GENERALI

| Indicatore | Num. richieste gestite | Tempo di risposta standard [gg] nel 95% dei casi - ARERA | Num. richieste gestite fuori standard | Livello di rispetto | Tempo medio di risposta [gg] |
|--|------------------------|--|---------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 129 | 30 | 6 | 95,3% | 18,2 |
| Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 16 | 30 | 1 | 93,8% | 21,2 |
| Energia Elettrica - Media Tensione | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 3 | 30 | 0 | 100,0% | 19,7 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 1 | 30 | 0 | 100,0% | 8,0 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 159 | 30 | 23 | 85,5% | 24,7 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 3 | 30 | 0 | 100,0% | 19,7 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 2 | 30 | 0 | 100,0% | 27,0 |
| Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazione | 10 | 30 | 3 | 70,0% | 28,0 |

STANDARD GENERALI DEI CALL-CENTER

| Indicatore (Clienti Gas Naturale e Energia Elettrica) | Standard ARERA | Valore raggiunto |
|---|--------------------|------------------|
| Accessibilità al Servizio (AS) | AS >= 95% | 100% |
| Tempo Medio di Attesa (TMA) | TMA <= 180 secondi | 46 secondi |
| Livello di Servizio (LS) | LS >= 85% | 93% |