

Standard specifici

Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT), uso domestico, forniti in regime di mercato libero

Indicatore	Numero richieste		Fuori standard		Grado di rispetto		Tempo medio (g.)		Indennizzi erogati	
	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	191	269	1	2	99,5%	99,3%	27,5	27,9	60,0 €	---
Risposte motivate a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---
Rettifica di fatturazione	37	45	0	0	100,0%	100,0%	38,9	33,0	---	---
Rettifica di doppia fatturazione	9	1	0	0	100,0%	100,0%	13,1	20,0	---	---

Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT), uso non domestico, forniti in regime di mercato libero

Indicatore	Numero richieste		Fuori standard		Grado di rispetto		Tempo medio (g.)		Indennizzi erogati	
	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	24	32	0	0	100,0%	100,0%	27,8	29,2	---	---
Risposte motivate a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---
Rettifica di fatturazione	11	7	0	0	100,0%	100,0%	31,0	35,3	---	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	1	0	0	---	100,0%	---	17,0	---	---

Clienti di energia elettrica in media tensione (MT), forniti in regime di mercato libero

Indicatore	Numero richieste		Fuori standard		Grado di rispetto		Tempo medio (g.)		Indennizzi erogati	
	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2016	2° sem. 2016
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	1	1	0	0	100,0%	100,0%	28,0	34,0	---	---
Risposte motivate a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---
Rettifica di fatturazione	2	1	0	0	100,0%	100,0%	11,0	1,0	---	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---



Standard generali

Indicatore	Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT), uso domestico, forniti in regime di mercato libero		Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT), uso non domestico, forniti in regime di mercato libero		Clienti di energia elettrica in media tensione (MT), forniti in regime di mercato libero	
	Percentuale raggiunta 1° semestre 2015	Percentuale raggiunta 2° semestre 2016	Percentuale raggiunta 1° semestre 2015	Percentuale raggiunta 2° semestre 2016	Percentuale raggiunta 1° semestre 2015	Percentuale raggiunta 2° semestre 2016
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	99,6%	99,6%	100,0%	97,8%	100,0%	100,0%
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Standard generali di qualità del call center (servizi gas naturale e energia elettrica)

Indicatore	Valore raggiunto 1° semestre 2016	Valore raggiunto 2° semestre 2016
Accessibilità al servizio (AS)	100%	100%
Tempo medio di attesa (TMA)	22 secondi	28 secondi
Livello di servizio (LS)	95,7%	95,1%

