

Standard specifici

 Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di tutela (*Servizio di tutela*)

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	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---
Risposte motivate a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---
Rettifica di fatturazione	2	0	0	0	100,0%	---	11,0	---	---	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---

Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), 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	238	268	0	2	100,0%	99,3%	27,0	29,1	60,0 €	20,0 €
Risposte motivate a reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	0	0	0	0	---	---	---	---	---	---
Rettifica di fatturazione	220	160	0	0	100,0%	100,0%	13,2	18,0	---	---
Rettifica di doppia fatturazione	8	7	0	1	100,0%	85,7%	10,0	16,7	---	40,0 €

Standard generali

Indicatore
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari

Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di tutela (<i>Servizio di tutela</i>)	
Percentuale raggiunta 1° semestre 2015	Percentuale raggiunta 2° semestre 2016
100,0%	100,0%
100,0%	---

Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di mercato libero	
Percentuale raggiunta 1° semestre 2015	Percentuale raggiunta 2° semestre 2016
98,2%	98,8%
99,5%	99,4%

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%

