

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 (giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	2	0	100,0%	18,0	---
Rettifica di fatturazione	2	0	100,0%	8,5	---
Rettifica di doppia fatturazione	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 (giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	624	0	100,0%	19,3	---
Rettifica di fatturazione	344	0	100,0%	15,5	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	---	---	---

Standard generali

Indicatore	Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di tutela (<i>Servizio di Tutela</i>)	Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di mercato libero
	Percentuale raggiunta	Percentuale raggiunta
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100,0%	99,8%

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

Indicatore	Valore raggiunto 1° semestre 2017	Valore raggiunto 2° semestre 2017
Accessibilità al servizio (AS)	100%	100%
Tempo medio di attesa (TMA)	25 secondi	16 secondi
Livello di servizio (LS)	95,0%	97,4%

