



## TIQV - STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

- fornitura di gas metano - fornitura di energia elettrica -

### 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	3	0	100,0%	19,0	---
Rettifica di fatturazione	2	0	100,0%	1,0	---
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	677	0	999%	14,0	---
Rettifica di fatturazione	312	0	100,0%	13,4	---
Rettifica di doppia fatturazione	2	0	100,0%	11,0	---

#### Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT), uso domestico

Indicatore	Numero richieste	Fuori standard	Grado di rispetto	Tempo medio(giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	575	0	100,0%	11,8	---
Rettifica di fatturazione	56	0	100,0%	16,4	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	--	--	---

#### Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT), uso non domestico

Indicatore	Numero richieste	Fuori standard	Grado di rispetto	Tempo medio(giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	162	0	100,0%	16,7	---
Rettifica di fatturazione	22	0	100,0%	18,4	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	--	--	---

#### Clienti di energia elettrica in media tensione (MT)

Indicatore	Numero richieste	Fuori standard	Grado di rispetto	Tempo medio(giorni)	Indennizzi erogati
Risposte motivate a reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	13	0	100,0%	26,5	---
Rettifica di fatturazione	0	0	--	--	---
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	--	--	---

### STANDARD GENERALI

Indicatore	Clienti di gas naturale in bassa pressione (BP), forniti in regime di tutela (Servizio di tutela)	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	99,6%	100,0%

Indicatore	Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT) uso domestico	Clienti di energia elettrica in bassa tensione (BT) uso non domestico	Clienti di energia elettrica in media tensione (MT)
	Percentuale raggiunta	Percentuale raggiunta	Percentuale raggiunta
Risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	99,6%	100,0%	100,0%

### STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL CALL CENTER

#### (Clienti di gas naturale e energia elettrica)

Indicatore	Valore raggiunto 2° semestre 2019	Valore raggiunto 1° semestre 2020
Accessibilità al servizio (AS)	100%	100%
Tempo medio di attesa (TMA)	58 secondi	82 secondi
Livello di servizio (LS)	86,7%	95,0%