

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE – ANNO 2022
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	707	30	32	95,5%	24,5
Rettifiche di fatturazione	3	90	0	100,0%	26,3
Rettifiche di doppia fatturazione	7	20	2	71,4%	24
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte motivate a reclami scritti	114	30	14	87,7%	30,9
Rettifiche di fatturazione	1	90	0	100,0%	88,0
Rettifiche di doppia fatturazione	3	20	1	66,7%	95,3
Energia Elettrica - Media Tensione					
Risposte motivate a reclami scritti	14	30	1	92,9%	28,6
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	8	30	1	87,5%	30,0
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	1.096	30	107	90,2%	27,3
Rettifiche di fatturazione	44	90	4	90,9%	31,9
Rettifiche di doppia fatturazione	16	20	3	81,3%	19,8
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	9	30	0	100,0%	26,6
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 - 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	113	30	5	95,6%	23,8
Rettifiche di fatturazione	5	90	0	100,0%	29,0
Rettifiche di doppia fatturazione	4	20	2	50,0%	24,5

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	110	30	6	94,5%	20,1
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	20	30	1	95,0%	15,4
Energia Elettrica - Media Tensione					
Risposte a richieste scritte di informazione	1	30	0	100,0%	29,0
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela					
Risposte a richieste scritte di informazione	1	30	1	0,0%	31,0
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	119	30	9	92,4%	19,8
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	3	30	1	66,7%	30,0
Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	n.d.	n.d.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	5	30	0	100,0%	25,8

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	85 secondi
Livello di Servizio (LS)	LS >= 85%	87%