

**STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2023**  
**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]
<b>Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	356	30	13	96,3%	23,6
Rettifiche di fatturazione	0	90	0	n.d.	n.d.
Rettifiche di doppia fatturazione	3	20	0	100,0%	19,7
<b>Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	88	30	1	98,9%	27,0
Rettifiche di fatturazione	0	90	0	n.d.	n.d.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	20	0	n.d.	n.d.
<b>Energia Elettrica - Media Tensione</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	8	30	0	100,0%	25,1
Rettifiche di fatturazione	0	90	0	n.d.	n.d.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	20	0	n.d.	n.d.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	24	30	2	91,7%	32,5
Rettifiche di fatturazione	0	90	0	n.d.	n.d.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	20	0	n.d.	n.d.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	636	30	37	94,2%	27,3
Rettifiche di fatturazione	10	90	1	90,0%	27,8
Rettifiche di doppia fatturazione	8	20	1	87,5%	6,6
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	27	30	2	92,6%	32,9
Rettifiche di fatturazione	0	90	0	n.d.	n.d.
Rettifiche di doppia fatturazione	1	20	0	100,0%	15
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero</b>					
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.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	104	30	2	98,1%	28,9
Rettifiche di fatturazione	3	90	0	100,0%	28,7
Rettifiche di doppia fatturazione	0	20	0	n.d.	n.d.

**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]
<b>Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	129	30	6	95,3%	18,2
<b>Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	16	30	1	93,8%	21,2
<b>Energia Elettrica - Media Tensione</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	3	30	0	100,0%	19,7
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	1	30	0	100,0%	8,0
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	159	30	23	85,5%	24,7
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	3	30	0	100,0%	19,7
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	2	30	0	100,0%	27,0
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	10	30	3	70,0%	28,0

**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	46 secondi
Livello di Servizio (LS)	LS >= 85%	93%