


STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2024
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	490	30	4	99,2%	20,9
Rettifiche di fatturazione	6	60	0	100,0%	19,3
Rettifiche di doppia fatturazione	6	20	0	100,0%	10,2
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte motivate a reclami scritti	175	30	1	99,4%	24,2
Rettifiche di fatturazione	0	60	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	20	0	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Media Tensione					
Risposte motivate a reclami scritti	14	30	0	100,0%	17,1
Rettifiche di fatturazione	0	60	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	20	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Tutela della Vulnerabilità					
Risposte motivate a reclami scritti	17	30	0	100,0%	20,8
Rettifiche di fatturazione	0	60	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	701	30	7	99,0%	22,2
Rettifiche di fatturazione	16	60	0	100,0%	26,5
Rettifiche di doppia fatturazione	1	20	0	100,0%	14,0
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	48	30	3	93,8%	33,9
Rettifiche di fatturazione	0	60	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	60	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	111	30	1	99,1%	21,3
Rettifiche di fatturazione	4	60	0	100,0%	21,0
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]
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	132	30	2	98,5%	12,5
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	46	30	0	100,0%	12,1
Energia Elettrica - Media Tensione					
Risposte a richieste scritte di informazione	5	30	0	100,0%	15,4
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Tutela della Vulnerabilità					
Risposte a richieste scritte di informazione	4	30	0	100,0%	16,5
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	110	30	1	99,1%	13,3
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	7	30	0	100,0%	11,4
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	28	30	0	100,0%	13,3

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	38 secondi
Livello di Servizio (LS)	LS >= 85%	98%