



## STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2025

### 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	402	30	2	99,5%	17,8
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	1	15	1	0,0%	28
<b>Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	234	30	1	99,6%	20,2
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Tutela della Vulnerabilità</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	23	30	0	100,0%	21,0
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	687	30	2	99,7%	18,6
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	7	60 [90]	0	100,0%	26,9
Rettifiche di doppia fatturazione	1	15	0	100,0%	18,0
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	41	30	1	97,6%	29,1
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
<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 [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero</b>					
Risposte motivate a reclami scritti	90	30	1	98,9%	22,0
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	2	60 [90]	0	100,0%	29,5
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	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	257	30	0	100,0%	7,7
<b>Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	42	30	0	100,0%	7,7
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Tutela della Vulnerabilità</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	6	30	0	100,0%	11,2
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	137	30	0	100,0%	11,2
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	3	30	0	100,0%	28,0
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
<b>Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero</b>					
Risposte a richieste scritte di informazione	4	30	0	100,0%	15,3

**STANDARD GENERALI DEI CALL-CENTER**

Indicatore (Clienti Gas Naturale e Energia Elettrica)	Standard ARERA	Valore raggiunto
Accessibilità al Servizio (AS)	AS >= 95%	100,0%
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 180 secondi	33,7 secondi
Livello di Servizio (LS)	LS >= 85%	97,4%

**INDENNIZZI AUTOMATICI**

Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti, di rettifica di fatturazione, di rettifica di doppia fatturazione: a) € 30,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard; b) € 60,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard; c) € 90,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.