

Comunicazione alla clientela

Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica

Ai sensi dell'art. 37.1, allegato A della delibera n.413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) che le aziende di vendita gas devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa pressione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte ITALIANGAS nell'anno 2019.

ANNO 2019

| Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2019 | | | | | |
|--|---|---------------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura | Indicatore | Tipologia di utenza | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| ENERGIA ELETTRICA | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BT domestici (libero) | 12 | 100% | 0% |
| | | BT domestici (tutela) | 0 | | |
| | | BT non domestici (libero) | 9 | 100% | 0% |
| | | BT non domestici (tutela) | 0 | | |
| | | MT (libero) | 0 | | |
| | | Multisito elettricità | 0 | | |
| | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg) | BT domestici (libero) | 6 | 100% | 0% |
| | | BT domestici (tutela) | 0 | | |
| | | BT non domestici (libero) | 6 | 100% | 0% |
| | | BT non domestici (tutela) | 0 | | |
| | | MT (libero) | 0 | | |
| | | Multisito elettricità | 0 | | |
| | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg) | BT domestici (libero) | 0 | | |
| | | BT domestici (tutela) | 0 | | |
| | | BT non domestici (libero) | 0 | | |
| | | BT non domestici (tutela) | 0 | | |
| | | MT (libero) | 0 | | |
| | | Multisito elettricità | 0 | | |
| DUAL FUEL | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | Dual fuel | 1 | 100% | 0% |

| | | | | | |
|--|---|-----------|---|------|----|
| | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg) | Dual fuel | 1 | 100% | 0% |
| | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg) | Dual fuel | 0 | | |

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2019

| Tipologia fornitura | Indicatore | Tipologia di utenza | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
|----------------------------|---|----------------------------|----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| ENERGIA ELETTRICA | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero) | 5 | 100% | 0% |
| | | BT domestici (tutela) | 0 | | |
| | | BT non domestici (libero) | 2 | 100% | 0% |
| | | BT non domestici (tutela) | 0 | | |
| | | MT (libero) | 0 | | |
| | | Multisito elettricità | 0 | | |
| DUAL FUEL | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | Dual fuel | 1 | 100% | 0% |