

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%