

Comunicazione alla clientela

Livelli di qualità commerciale del servizio vendita energia elettrica e gas naturale

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 di energia elettrica e gas naturale devono garantire ai propri clienti alimentati in bassa e media tensione (EE) e in bassa pressione (GAS), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di **ITALIANGAS** nell'anno 2020.

ANNO 2020

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2020					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (tutela)	10	100%	0%
		BP domestico (libero)	42	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	2	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	4	100%	0%
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela)	1	100%	0%
		BP domestico (libero)	6	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	2	100%	0%
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	0		
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	13	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	3	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)	1	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	4	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	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel	0		

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2020					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela)	2	100%	0%
		BP domestico (libero)	9	100%	0%
		BP condominio uso domestico (tutela)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	1	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	3	100%	0%
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	2	100%	0%
		BT domestici (tutela)	0		
		BT non domestici (libero)	1	100%	0%
		BT non domestici (tutela)	0		
		MT (libero)	0		
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	Dual fuel	0		

ANNO 2020 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

ANNO 2020 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00

- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00

- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00