

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2021

| 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) | 3 | 100% | 0% |
| | | BP domestico (libero) | 26 | 96% | 4% |
| | | 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) | 1 | 100% | 0% |
| | | Multisito gas | 0 | | |
| | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg) | BP domestico (tutela) | 1 | 100% | 0% |
| | | BP domestico (libero) | 13 | 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) | 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) | 2 | 100% | 0% |
| | | BT domestici (tutela) | 0 | | |
| | | BT non domestici (libero) | 5 | 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) | 1 | 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 2021 | | | | | |
|---|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 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) | 0 | | |
| | | BP domestico (libero) | 11 | 73% | 27% |
| | | 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 | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero) | 1 | 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 | 0 | | |