



STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2023

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]
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Media Tensione					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione	N.D.	90	N.D.	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	N.D.	20	N.D.	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]
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Media Tensione					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Servizio di Tutela					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	N.D.	30	N.D.	N.D.	N.D.

STANDARD GENERALI DEI CALL-CENTER

Indicatore (Clienti Gas Naturale e Energia Elettrica)	Standard ARERA	Valore raggiunto
Accessibilità al Servizio (AS)	AS >= 95%	N.D.
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 180 secondi	N.D.
Livello di Servizio (LS)	LS >= 85%	N.D.