

| Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2023 | | | | | | |
|--|---|---|---|--------------------------------|--------------------------------|----|
| Tipologia fornitura | Indicatore | Tipologia di cliente | 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) | 0 | | | |
| | | BP domestico (libero) | 3 | 67% | 33% | |
| | | 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 fatturazione (60/90 gg) | BP domestico (tutela) | 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) | 1 | 100% | 0% | |
| | | Multisito gas | 0 | | | |
| | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg) | BP domestico (tutela) | 0 | | | |
| | | BP domestico (libero) | 1 | 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) | 1 | 100% | 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) | 1 | 100% | 0% | |
| | | BT non domestici (tutela) | 0 | | | |
| | | MT (libero) | 0 | | | |
| | | Multisito elettricità | 1 | 100% | 0% | |
| | | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg) | BT domestici (libero) | 5 | 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 | | |

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del Cliente di un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

- oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 25 €;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 50 €;
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 75 €.

| Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2023 | | | | | |
|---|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura | Indicatore | Tipologia di utenza | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE | Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo | 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 | | |
| GAS NATURALE | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BP domestico (tutela) | 0 | | |
| | | BP domestico (libero) | 2 | 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 | 1 | 100% | 0% |
| ENERGIA ELETTRICA | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero) | 43 | 100% | 0% |
| | | BT domestici (tutela) | 0 | | |
| | | BT non domestici (libero) | 1 | 100% | 0% |
| | | BT non domestici (tutela) | 0 | | |
| | | MT (libero) | 0 | | |
| | | Multisito elettricità | 1 | 100% | 0% |
| DUAL FUEL | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | Dual fuel | 0 | | |