

# Qualità Commerciale

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2024 nella fornitura di clienti gas

CONTROLLO INDICATORI				
	Indicatore di reclamosità IRC	Indicatore di capacità di risposta a reclami ICRC	Indicatore di richiesta informazioni IINFO	Indicatore di capacità di risposta a richiesta informazioni ICINFO
BP attività di servizio pubblico(Libero)	0,000	0,000	0,000	0,000
BP condominio uso domestico(Libero)	0,000	0,000	0,000	0,000
BP domestico(Libero)	0,008	100,000	0,000	100,000
BP domestico(Tutela)	0,000	0,000	0,000	0,000
BP usi diversi(Libero)	0,000	0,000	0,000	0,000

INDICATORI GENERALI					
BP domestico (Libero)					
RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 4 – LIVELLO SPECIFICO : 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)					
Mese	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (Art. 36, comma, lettera c), suddividendo in base alle cause di mancato rispetto	Tempo effettivo medio di risposta (comma 3 art. 36, ultimo capoverso, lettera a)
Gennaio	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0,0

Marzo	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0,0
Dicembre	1	0	1	0	1,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

## INDICATORI SPECIFICI

BP domestico (Libero)

RECLAMI SCRITTI (ART.4 – LIVELLO SPECIFICO : 30 GIORNI SOLARI)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art.36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza Maggiore	
Gennaio	0	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	1	0	1	0	0	0	1,0
Luglio	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	1	0	1	0	0	0	1,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento	2
--	---

<b>INDENNIZZI (RECLAMI SCRITTI)</b>	
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
2	91

<b>RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (ART.5 – LIVELLO SPECIFICO:90 GIORNI SOLARI)</b>				
Mese	Numero di casi ricevuti nel mese(art.36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera e)	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	
Gennaio				
Febbraio				
Marzo				
Aprile				
Maggio				
Giugno				
Luglio				
Agosto				
Settembre				
Ottobre				
Novembre				
Dicembre				
<b>TOTALE</b>				

Numero di indennizzi maturati durante l'anno di riferimento	
---	--

<b>Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)</b>	
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indenizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0	0

<b>RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE (ART.6 – LIVELLO SPECIFICO: 20 GIORNI SOLARI)</b>					
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese(art.36, primo capoverso)	Casi non gestiti nell'anno di riferimento(art.36, comma 2 lettera a)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera e)	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)

Gennaio					
Febbraio					
Marzo					
Aprile					
Maggio					
Giugno					
Luglio					
Agosto					
Settembre					
Ottobre					
Novembre					
Dicembre					
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento	
--	--

**Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2024 nella fornitura di clienti di energia elettrica**

INDICATORI GENERALI									
BT domestici (Libero)									
RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 – LIVELLO GENERALE: 30GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)									
Mese	Tempo max (standard generale applicabile)	%	N. casi ricevuti nel mese (art.36, primo capoverso)	Casi in cui non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. (art.36, comma 2 lettera a)	Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2 lettera b)	Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0

Settembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	30	95	1	0	1	0	0	0	18,0
<b>Totale</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### INDICATORI SPECIFICI

#### BT domestici (Libero)

#### RECLAMI SCRITTI (ART.4 – LIVELLO SPECIFICO:30 GIORNI SOLARI)

Mese	Numero dei casi ricevuti (art.36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rif. (art.36, comma 2 lettera a)	Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco di rif. e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2 lettera b)	Casi in cui sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art.36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza Maggiore	
Gennaio	0	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento	0
--	---

#### Indennizzi (Reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0	0

RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (ART. 5 – LIVELLO SPECIFICO:90 GIORNI SOLARI)							
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art.36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art.25, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art.36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
			Altre cause	Cause esterne	Forza Maggiore		
Gennaio	0	0	0	0	0	0,0	
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0	
Marzo	0	0	0	0	0	0,0	
Aprile	0	0	0	0	0	0,0	
Maggio	0	0	0	0	0	0,0	
Giugno	0	0	0	0	0	0,0	
Luglio	0	0	0	0	0	0,0	
Agosto	0	0	0	0	0	0,0	
Settembre	0	0	0	0	0	0,0	
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0	
Novembre	0	0	0	0	0	0,0	
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0	
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento				0			
<b>Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)</b>							
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento				Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento			
0				0			
RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE (ART.6 – LIVELLO SPECIFICO: 20 GIORNI SOLARI)							
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art.36, primo capoverso)	Casi non gestiti nell'anno di riferimento (art.36, comma 2 lettera a)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità(art.36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art.36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio							
Febbraio							
Marzo							
Aprile							
Maggio							
Giugno							
Luglio							
Agosto							
Settembre							
Ottobre							
Novembre							