

Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

| Indicatore | Tipologia Cliente Finale | N° di indennizzi corrisposti nel 2021 |
|--|---------------------------------|---------------------------------------|
| Art.4 Risposta motivata ai reclami scritti | BT Domestico | 0 |
| | BT Non Domestico | 0 |
| | MT Libero | 0 |
| | Dual Fuel | 0 |
| | Multisito EE | 0 |
| | Multisito GAS | 0 |
| | BP domestico Tutela | 0 |
| | BP domestico Libero | 0 |
| | BP Condom. Tutela | 0 |
| | BP Condom. Libero | 0 |
| | BP Serv. Pubblico | 0 |
| | BP Usi Diversi | 0 |
| | Art.5 Rettifica di fatturazione | BT Domestico |
| BT Non Domestico | | 0 |
| MT Libero | | 0 |
| Dual Fuel | | 0 |
| Multisito EE | | 0 |
| Multisito GAS | | 0 |
| BP domestico Tutela | | 0 |
| BP domestico Libero | | 0 |
| BP Condom. Tutela | | 0 |
| BP Condom. Libero | | 0 |
| BP Serv. Pubblico | | 0 |
| BP Usi Diversi | | 0 |
| Art.6 Rettifica doppia fatturazione | | BT Domestico |
| | BT Non Domestico | 0 |
| | MT Libero | 0 |
| | Dual Fuel | 0 |
| | Multisito EE | 0 |
| | Multisito GAS | 0 |
| | BP domestico Tutela | 0 |
| | BP domestico Libero | 0 |
| | BP Condom. Tutela | 0 |
| | BP Condom. Libero | 0 |
| | BP Serv. Pubblico | 0 |
| | BP Usi Diversi | 0 |

Grado di rispetto degli standard generali di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

| Indicatore | Tipologia Cliente Finale | % Rispetto del livello effettivo nel 2021 |
|---|--------------------------|---|
| Art. 7 Risposte a richieste scritte di informazioni | BT Domestico | 100% |
| | BT Non Domestico | 100% |
| | MT Libero | 100% |
| | Dual Fuel | 100% |
| | Multisito EE | 100% |
| | Multisito GAS | 100% |
| | BP domestico Tutela | 100% |
| | BP domestico Libero | 100% |
| | BP Condom. Tutela | 100% |
| | BP Condom. Libero | 100% |
| | BP Serv. Pubblico | 100% |
| | BP Usi Diversi | 100% |

Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

| Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale | | | |
|--|--|--------------------------|-------------------|
| INDICATORE | | STANDARD SPECIFICO | STANDARD GENERALE |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | | 30 giorni solari | - |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | | da 60 a 90 giorni solari | - |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | | 20 giorni solari | - |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari | | - | 95% |
| Standard generali di qualità dei call center | | | |
| INDICATORE | | | STANDARD GENERALE |
| Accessibilità al servizio | | | AS >=95% |
| Tempo massimo di attesa | | | TMA <= 180 s |
| Livello di servizio | | | LS >=85% |

Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

| Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici | Se l'esecuzione della prestazione avviene: | |
|--|---|---|
| | oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo |
| Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 25 euro | 50 euro |
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione | 25 euro | 50 euro |
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 25 euro | 50 euro |

Ai sensi della delibera ARERA 569/2019/R/gas "Testo integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del Gas Naturale (RQDG)"

| INDICATORE | STANDARD GENERALE | LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI | | |
|--|-------------------|--|---|-----|
| | | Numero di richieste pervenute | Prestazioni eseguite entro il tempo massimo | |
| Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo | 90% | 411 | 373 | 91% |