DATI DI QUALITA' COMMERCIALE COMMERCIALE GAS & LUCE SRL PER L'ANNO 2014

Clienti del Mercato di Tutela

INDICATORI SPECIFICI

	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata	Casi con risposta motivata entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		44	0	44	0	0	0	9,68
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		9	0	9	0	0	0	22,88
ART. 5 – RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90		0	0	0	0	0	0	0
ART. 6 – RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20		0	0	0	0	0	0	0

INDICATORI GENERALI

	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata	Casi con risposta motivata entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 7 – RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	8	0	8	0	0	0	12,375
ART. 8 – RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	40	95%	0	0	0	0	0	0	0

Clienti del Mercato Libero

INDICATORI SPECIFICI

	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata	Casi con risposta motivata entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		8	0	8	0	0	0	8,6
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		4	0	4	0	0	0	14,75
ART. 5 – RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90		0	0	0	0	0	0	0
ART. 6 – RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20		0	0	0	0	0	0	0

INDICATORI GENERALI

	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata	Casi con risposta motivata entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 7 – RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	5	0	5	0	0	0	8,6
ART. 8 – RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	40	95%	0	0	0	0	0	0	0