

**Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore**

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. - 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 2022	Standard 2022	Tempi medi risposta (gg solari)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico	0	30 gg solari dal ricevimento della richiesta	9,74
	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		
Tempo di rettifica di fatturazione	BT Domestico	0	60 gg solari dal ricevimento della richiesta 90 gg solari dal ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	-
	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		
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	BT Domestico	0	20 gg solari dal ricevimento della richiesta	-
	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 e s.m.i. "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	Standard 2022	% Rispetto del livello effettivo nel 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico	95%, entro 30 gg solari dal ricevimento della richiesta	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	
<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
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
Standard generali di qualità dei call center	
<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERALE</b>
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	oltre il triplo del tempo standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

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

INDICATORE	STANDARD GENERALE	Numero di richieste pervenute	Prestazioni eseguite entro il tempo massimo	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	976	946	95,64