

DATI DI QUALITA' COMMERCIALE COMMERCIALE GAS & LUCE SRL PER L'ANNO 2021 - GAS

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 oltre il			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		6	0	6	0	0	0	7,5
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		0	0	0	0	0	0	0
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90		0	0	0	0	0	0	0
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 oltre il			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	0	0	0	0	0	0	0
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 oltre il			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		23	0	23	0	0	0	5,78
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		7	0	7	0	0	0	23,71
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90		0	0	0	0	0	0	0
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 oltre il			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	5	0	5	0	0	0	6,5
RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	40	95%	0	0	0	0	0	0	0

DATI DI QUALITA' COMMERCIALE COMMERCIALE GAS & LUCE SRL PER L'ANNO 2021 - LUCE

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 oltre il			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		7	0	7	0	0	0	5,14
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		0	0	0	0	0	0	0
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90		0	0	0	0	0	0	0
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 oltre il			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	2	0	2	0	0	0	1,5
RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	40	95%	0	0	0	0	0	0	0