

**DATI DI QUALITA' COMMERCIALE COMMERCIALE GAS & LUCE SRL PER L'ANNO 2016 - 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			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		23	0	23	0	0	0	6,87
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		10	0	10	0	0	0	18,4
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 oltre			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 7 – RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	27	0	27	0	0	0	5,41
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 oltre			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		3	0	3	0	0	0	9,33
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		0	0	0	0	0	0	0
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 oltre			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 7 – RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	11	0	11	0	0	0	3,27
ART. 8 – 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 2016 - 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			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	40		1	0	1	0	0	0	10
ART. 4 – RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	40		0	0	0	0	0	0	0
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 oltre			Tempo effettivo medio di risposta
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
ART. 7 – RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	30	95%	2	0	2	0	0	0	1
ART. 8 – RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	40	95%	0	0	0	0	0	0	0