



STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2025

Fornitura di gas naturale – Fornitura di energia elettrica

STANDARD SPECIFICI

Indicatore	Num. richieste gestite	Tempo di risposta standard [gg] - ARERA	Num. richieste gestite fuori standard	Livello di rispetto	Tempo medio di risposta [gg]
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico					
Risposte motivate a reclami scritti	2	30	0	100,0%	26,0
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte motivate a reclami scritti	0	30	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Tutela della Vulnerabilità					
Risposte motivate a reclami scritti	1	30	0	100,0%	29,0
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	2	30	0	100,0%	29,0
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	0	30	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	0	30	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero					
Risposte motivate a reclami scritti	1	30	0	100,0%	29,0
Rettifiche di fatturazione [per fatturazione quadrimestrale]	0	60 [90]	0	N.D.	N.D.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	15	0	N.D.	N.D.

STANDARD GENERALI

Indicatore	Num. richieste gestite	Tempo di risposta standard [gg] nel 95% dei casi - ARERA	Num. richieste gestite fuori standard	Livello di rispetto	Tempo medio di risposta [gg]
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
Energia Elettrica - Bassa Tensione - Non Domestico					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Tutela della Vulnerabilità					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Domestico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Condominio - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Attività di Servizio Pubblico - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.
Gas Naturale - Bassa Pressione - Usi Diversi - Mercato Libero					
Risposte a richieste scritte di informazione	0	30	0	N.D.	N.D.

STANDARD GENERALI DEI CALL-CENTER

Indicatore (Clienti Gas Naturale e Energia Elettrica)	Standard ARERA	Valore raggiunto
Accessibilità al Servizio (AS)	AS >= 95%	N.D.
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 180 secondi	N.D.
Livello di Servizio (LS)	LS >= 85%	N.D.

INDENNIZZI AUTOMATICI

Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti, di rettifica di fatturazione, di rettifica di doppia fatturazione: a) € 30,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard; b) € 60,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard; c) € 90,00 se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.