

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/COM "testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTE FINALE	STANDARD SPECIFICO APPLICABILE	INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI	NUMERO TOTALE CASI GESTITI	NUMERO DI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2021	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL 2021
Art 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT DOMESTICO	30 giorni solari	risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	1	-	-
	BT NON DOMESTICO			-	-	-
	MT LIBERO			-	-	-
	BP DOMESTICO LIBERO			7	-	-
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		-	-	-	
	BP ALTRI USI LIBERO		-	-	-	
	BP DOMESTICO TUTELA		5	-	-	
	DUAL FUEL		-	-	-	
	MULTISITO GAS		risposta oltre il tempo triplo 75 €	1	-	-
	MULTISITO EE		-	-	-	
Art 5 Tempo di rettifica di fatturazione	BT DOMESTICO	60 giorni solari/90 giorni solari per fatture con periodicità quadrimestrale	risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	4	-	-
	BT NON DOMESTICO			-	-	-
	MT LIBERO			-	-	-
	BP DOMESTICO LIBERO			17	-	-
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		-	-	-	
	BP ALTRI USI LIBERO		-	-	-	
	BP DOMESTICO TUTELA		5	-	-	
	DUAL FUEL		-	-	-	
	MULTISITO GAS		risposta oltre il tempo triplo 75 €	-	-	-
	MULTISITO EE		-	-	-	
Art 6 Tempo di Rettifica di Doppia Fatturazione	BT DOMESTICO	20 giorni solari	risposta entro il tempo dello standard ma entro un tempo doppio 25 €	-	-	-
	BT NON DOMESTICO			-	-	-
	MT LIBERO			-	-	-
	BP DOMESTICO LIBERO			-	-	-
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		-	-	-	
	BP ALTRI USI LIBERO		-	-	-	
	BP DOMESTICO TUTELA		-	-	-	
	DUAL FUEL		-	-	-	
	MULTISITO GAS		risposta oltre il tempo triplo 75 €	-	-	-
	MULTISITO EE		-	-	-	

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI COMPETENZA DEL VENDITORE

ai sensi dell'allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/COM "testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTE FINALE	STANDARD GENERALE APPLICABILE	% RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO DELL'ANNO 2021
Art 4 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT DOMESTICO	30 GIORNI/ 95%	100%
	BT NON DOMESTICO		100%
	MT LIBERO		100%
	BP DOMESTICO LIBERO		100%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		100%
	BP ALTRI USI LIBERO		100%
	BP DOMESTICO TUTELA		100%
	DUAL FUEL		100%
	MULTISITO GAS		100%
	MULTISITO EE		100%
Art 5 Tempo di rettifica di fatturazione	BT DOMESTICO		100%
	BT NON DOMESTICO		100%
	MT LIBERO		100%
	BP DOMESTICO LIBERO		100%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		100%
	BP ALTRI USI LIBERO		100%
	BP DOMESTICO TUTELA		100%
	DUAL FUEL		100%
	MULTISITO GAS		100%
	MULTISITO EE		100%
Art 6 Tempo di Rettifica di Doppia Fatturazione	BT DOMESTICO		100%
	BT NON DOMESTICO		100%
	MT LIBERO		100%
	BP DOMESTICO LIBERO		100%
	BP CONDOMINIO USO DOMESTICO LIBERO		100%
	BP ALTRI USI LIBERO		100%
	BP DOMESTICO TUTELA		100%
	DUAL FUEL		100%
	MULTISITO GAS		100%
	MULTISITO EE		100%