

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2015, dei livelli di qualità commerciale della vendita di gas e dell'energia elettrica di cui alla Delibera ARG/com 164/08 (e succ. mod. e integr.) dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI).

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (40 gg. solari)	0	0	0	0	0,00 €
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	0	0	0	0,00 €
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0,00 €

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	0	0	0	0,00
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari (95%)	0	0	0	0	0,00

Nota Bene: La differenza tra il totale delle richieste ricevute e il totale delle risposte inviate è dovuta alle pratiche in sospeso.

Indicatore	Appuntamenti richiesti	Appuntamenti entro lo standard	Appuntamenti oltre lo standard	% di rispetto
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	0	0	0	0 %