

RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2020, degli standard di qualità commerciale della vendita di gas naturale previsti dal *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)* e dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE (TIQV)

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
Tempo massimo di rettifica di fatturazione(90 gg. solari)	1	1	0	0.86	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione(20 gg. solari)	0	0	0	0	0

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	12.66	12.66	0	100%	5.03

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI COMPETENZA DEL VENDITORE (RQDG)

Indicatore	Appuntamenti richiesti	Appuntamenti entro lo standard	Appuntamenti oltre lo standard	% di rispetto
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo (90%)	0	0	0	0%