

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO GAS NATURALE relativi all'anno 2019

| LIVELLI DI QUALITA' VENDITORE | | Richieste ricevute | Pratiche in attesa di risposta | Risposte evase entro lo standard | Risposte evase oltre lo standard |
|--------------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------------|---|---|
| STANDARD SPECIFICI | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| STANDARD GENERALI | Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi) | 0 | 0 | 0 | 0 |

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA relativi all'anno 2019

| LIVELLI DI QUALITA' VENDITORE | | Richieste ricevute | Pratiche in attesa di risposta | Risposte evase entro lo standard | Risposte evase oltre lo standard |
|--------------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------------|---|---|
| STANDARD SPECIFICI | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| STANDARD GENERALI | Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi) | 0 | 0 | 0 | 0 |