

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2025					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BP domestico (tutela vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	56	91%	9%
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	11	82%	18%
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (tutela vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	1	100%	0%
		Multisito gas	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (tutela vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	0		
		BP condominio uso domestico (libero)	0		
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0		
		BP usi diversi (libero)	0		
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	62	87%	13%
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	31	77%	23%
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
		Multisito elettricità	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
		Multisito elettricità	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	0		
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	0		
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
		Multisito elettricità	0		
DUAL FUEL	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	Dual fuel	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	Dual fuel	0		

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2025					
Tipologia fornitura	Indicatore	Tipologia di utenza	Casi ricevuti	Risposte entro lo standard [%]	Risposte oltre lo standard [%]
GAS NATURALE	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BP domestico (tutela vulnerabile)	0		
		BP domestico (libero)	30	93%	7%
		BP condominio uso domestico (libero)	3	100%	0%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	3	100%	0%
		BP usi diversi (libero)	24	96%	4%
		Multisito gas	0		
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestico (maggior tutela)	0		
		BT domestici (libero)	61	90%	10%
		BT domestici (tutela graduale dom)	0		
		BT non domestici (libero)	53	98%	2%
		BT non domestici (tutela grad microimprese)	0		
		MT (libero)	0		
		MT (tutela)	0		
DUAL FUEL	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)				
		Dual fuel	0		