

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Ai sensi del: TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), del RQDG (Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas) e del TIQE (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica) dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dall'ARERA e il grado di rispetto di tali standard da parte di **UNION GAS METANO S.P.A. nell'anno 2020.**

Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2020					
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 (libero)	429	87%	13%
		BP condominio uso domestico (libero)	15	40%	60%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0	0	0
		BP usi diversi (libero)	37	78%	22%
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BP domestico (libero)	0	0	0
		BP condominio uso domestico (libero)	0	0	0
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0	0	0
		BP usi diversi (libero)	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BP domestico (libero)	0	0	0
		BP condominio uso domestico (libero)	0	0	0
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0	0	0
		BP usi diversi (libero)	0	0	0
ENERGIA ELETTRICA	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg)	BT domestici (libero)	643	87%	13%
		BT non domestici (libero)	59	80%	20%
		MT (libero)	4	100%	0%
		Multisito elettricità	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)	BT domestici (libero)	0	0	0
		BT non domestici (libero)	0	0	0
		MT (libero)	0	0	0
		Multisito elettricità	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)	BT domestici (libero)	0	0	0
		BT non domestici (libero)	0	0	0
		MT (libero)	0	0	0
		Multisito elettricità	0	0	0

Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2020					
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 (libero)	429	87%	13%
		BP condominio uso domestico (libero)	15	40%	60%
		BP attività di servizio pubblico (libero)	0	0	0
		BP usi diversi (libero)	37	78%	22%
ENERGIA ELETTRICA	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%)	BT domestici (libero)	643	87%	13%
		BT non domestici (libero)	59	80%	20%
		MT (libero)	4	100%	0%
		Multisito elettricità	0	0	0

ANNO 2020 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro 30 giorni solari: 95%

ANNO 2020 - LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE IN VIGORE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità comporta un indennizzo in favore del Cliente:

- oltre lo standard specifico, ma entro un tempo doppio: € 25,00
- oltre un tempo doppio rispetto allo standard specifico, ma entro un tempo triplo: € 50,00
- oltre un tempo triplo rispetto alla standard specifico: € 75,00