

Allegato A alla determina DACU/MCV/7/2017- Schede tecniche raccolta dati qualità della vendita (articoli 36 TIQV) – Dati anno 2017

Schede relative alla comunicazione dei dati di cui all'articolo 36 del TIQV (mesi da gennaio a dicembre 2017) che devono essere compilate da tutti i venditori per la trasmissione dei dati (scadenza 28 febbraio 2018).

Sezione I – Comunicazione dei dati di cui all' articolo 36 del TIQV

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI
Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta

CLIENTI	NUMERO DI CLIENTI FINALI AL 31/12/2017
BT domestici (Tutela)	
BT non domestici (Tutela)	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	
BP (Tutela)	
BP (Libero)	
Dual Fuel	
Multisito Elettricità	
Multisito Gas	

In base alla dichiarazione delle tipologie di clienti dichiarate si attivano le schede da compilare relative agli indicatori specifici e generali

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

BT domestici (Tutela)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

(1) .

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari BT domestici (Tutela)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi)	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI
BT non domestici (Tutela)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

(1) .

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari BT non domestici (Tutela)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	%
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

BT domestici (Libero)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari BT domestici (Libero)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

BT non domestici (Libero)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari BT non domestici (Libero)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi (1)	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

MT (Libero)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari MT (Libero)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi)	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

BP (Tutela)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari BP (Tutela)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

BP (libero)

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari BP (Libero)

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

Dual fuel

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari Dual Fuel

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

Multisito elettricità

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari Multisito elettricità

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

INDICATORI SPECIFICI E GENERALI

Multisito gas

INDICATORI SPECIFICI

Reclami scritti (art. 4 – Livello specifico: 40 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	N. casi
--	---------

Indennizzi (reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Standard generali volontari Multisito gas

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)	%	Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)	%
---	---	---	---

Rettifiche di fatturazione (art. 5 – Livello specifico: 90 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione	
--	--

Indennizzi (rettifiche di fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6 – Livello specifico: 20 giorni solari)

Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera d)	Casi per i quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità (art. 36, comma 2 lettera e)			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
			Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE

(Totali calcolati in automatico)

Casi ricevuti nell'anno non eseguiti alla data di comunicazione	
---	--

Indennizzi (rettifiche di doppia fatturazione)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	N.	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	€
---	----	--	---

INDICATORI GENERALI

Richieste scritte di informazione (art. 7 – Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
gennaio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
febbraio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
marzo	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
aprile	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
maggio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
giugno	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
luglio	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
agosto	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
settembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
ottobre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
novembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
dicembre	30	95%	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	N. casi	
TOTALE			TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	

(Totali calcolati in automatico)