

INDICATORI GAS - ANNO 2020

Indicatori Specifici		Clienti gas tutela			Clienti gas libero			Clienti Multisito		
		tempo medio giorni	Casi	Indennizzi	tempo medio giorni	Casi	Indennizzi	tempo medio giorni	Casi	Indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	26	821	57	24	7092	430	50	1	1
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale)	62	15	2	40	182	18	0	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	55	1	1	35	24	9	0	0	0

Indicatori Generali		Clienti gas tutela		Clienti gas libero		Clienti Multiuso	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	79%	61	86%	526	-	0

I dati riportati si riferiscono alle risposte gestite nel 2020 (sono state considerate anche le pratiche aperte nel 2019 e risposte nel 2020 e non sono invece state considerate le pratiche arrivate nel 2020 ed ancora aperte al 31.12.2020). Gli indennizzi sono quelli erogati nel 2020 (anche relativi a risposte del 2019).