

**TECNICONSUL ENERGIA SRL -LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE- ANNO 2020- GAS NATURALE**

DEL. 413/16 Artt.	Indicatori	Tipologia Clienti finali	Livelli generali o specifici Autorità	Bassa pressione	Multisito	N. totale prestazioni eseguite	N. di casi di mancato rispetto cause di forza maggiore	N. di casi di mancato rispetto cause Cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa dell'esercente	Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in BP domestico	30 giorni solari	37	0	37	0	0	0	100,00%	12,55
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Multisito Gas	30 giorni solari	1	0	1	0	0	0	100,00%	10,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Clienti finali forniti alimentati in BP domestico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Multisito Gas	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP uso domestico con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa domestico	60 giorni solari	10	0	10	0	0	0	100,00%	16,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa domestico	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Multisito Gas	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in BP uso domestico con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa domestico	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa domestico	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Multisito Gas	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP domestico	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Multisito Gas	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BP domestico	30 giorni solari	32	0	32	0	0	0	100,00%	8,60
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa domestico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Multisito Gas	30 giorni solari	4	0	4	0	0	0	100,00%	12,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP domestico	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP attività di servizio pubblico	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Multisito Gas	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00

**TECNICONSUL ENERGIA SRL -LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE- ANNO 2020- ENERGIA ELETTRICA**

DEL. 413/16 Artt.	Indicatori	Tipologia Clienti finali	Livelli generali o specifici Autorità	Bassa tensione	Multisito	N. totale prestazioni eseguite	N. di casi di mancato rispetto cause di forza maggiore	N. di casi di mancato rispetto cause Cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa dell'esercente	Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	30 giorni solari	1	0	1	0	0	0	100,00%	29,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	30 giorni solari	3	0	3	0	0	0	100,00%	22,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Clienti finali forniti alimentati in MT	30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Multisito Elettricità	30 giorni solari	2	0	2	0	0	0	0,00%	1,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	Duel Fuel	30 giorni solari	16	0	16	0	0	0	100,00%	10,90
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in MT	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Multisito Elettricità	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Duel Fuel	60 giorni solari	4	0	4	0	0	0	100,00%	16,50
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Clienti finali forniti alimentati in MT	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Multisito Elettricità	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Duel Fuel	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	20 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	20 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in MT	20 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Multisito Elettricità	20 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Duel Fuel	20 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	30 giorni solari nel	3	0	3	0	0	0	100,00%	26,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	30 giorni solari nel	8	0	8	0	0	0	100,00%	18,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in MT	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Multisito Elettricità	30 giorni solari nel	5	0	5	0	0	0	100,00%	4,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Duel Fuel	30 giorni solari nel	29	0	29	0	0	0	100,00%	6,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in MT	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Multisito Elettricità	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Duel Fuel	30 giorni solari nel	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00

**TECNICONSUL ENERGIA SRL Dati percentuale minima di appuntamenti gas fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo 2020**

INDICATORE	STANDARD GENERALE	NUMERO RICHIESTE PERVENUTE	PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO IL TEMPO MASSIMO	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI
1 Dati percentuale minima di appuntamenti gas fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	1117	1084	97%

Tempi medi di attesa agli sportelli 1 - 3 minuti

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI – Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)