

TECNICONSUL ENERGIA SRL -LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE- ANNO 2022- GAS NATURALE

DEL. 413/16 Art.	Indicatori	Tipologia Clienti finali	Livelli generali o specifici Autorità	Bassa pressione	Multisito	N. totale prestazioni eseguite	N. di casi di mancato rispetto casa di forza maggiore	N. di casi di mancato rispetto casa Clienti o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per cause dell'assecante	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	27	0	27	0	0	0	100,00%	18,00
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	3	0	3	0	0	0	100,00%	3,00
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 compressa domestico	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP condominio uso domestico con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compressa 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 compressa 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 compressa 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	30	0	30	0	0	0	100,00%	12,00
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 compressa 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	3	0	3	0	0	0	100,00%	17,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BP usi diversi	30 giorni solari	4	0	4	0	0	0	100,00%	19,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BP domestico	30 giorni solari nel 95% dei casi	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	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	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 95% dei casi	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	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00

TECNICONSUL ENERGIA SRL -LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE- ANNO 2022- ENERGIA ELETTRICA

DEL. 413/16 Art.	Indicatori	Tipologia Clienti finali	Livelli generali o specifici Autorità	Bassa tensione	Multisito	N. totale prestazioni eseguite	N. di casi di mancato rispetto casa di forza maggiore	N. di casi di mancato rispetto casa Clienti o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per cause dell'assecante	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	8	0	8	0	0	0	100,00%	17,00
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 di esclusiva competenza del venditore	Multisito Elettrica	30 giorni solari	11	0	11	0	0	0	100,00%	20,00
4	tempo di risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	Dual Fuel	30 giorni solari	17	0	17	0	0	0	100,00%	16,00
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 Elettrica	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione	Dual Fuel	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 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 Elettrica	90 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
5	rettifica di fatturazione per le fatture con periodicità quadrimestrale	Dual 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	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	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in MT	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Multisito Elettrica	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
6	rettifica di doppia fatturazione	Dual Fuel	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 BT domestici	30 giorni solari nel 95% dei casi	11	0	11	0	0	0	100,00%	9,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in BT non domestici	30 giorni solari nel 95% dei casi	1	0	1	0	0	0	100,00%	1,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Clienti finali forniti alimentati in MT	30 giorni solari nel 95% dei casi	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Multisito Elettrica	30 giorni solari nel 95% dei casi	16	0	16	0	0	0	100,00%	10,00
7	tempo di risposta a richieste scritte di informazione	Dual Fuel	30 giorni solari nel 95% dei casi	24	0	24	0	0	0	100,00%	14,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Clienti finali forniti alimentati in BT domestici	30 giorni solari nel 95% dei casi	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 95% dei casi	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 95% dei casi	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Multisito Elettrica	30 giorni solari nel 95% dei casi	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00
8	risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Dual Fuel	30 giorni solari nel 95% dei casi	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 2022

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%	164	100%

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