

**Operatore**

Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

Data download: **28/02/2019 - 17:50:00**

**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**

**Invio definitivo NON effettuato**

Anno solare 2018

**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 31/12/2018
BP (Tutela)	9038
BP (Libero)	8814
Multisito Gas	1710

## INDICATORI SPECIFICI

BP (Tutela)

## 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 dell'anno 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 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	2	0	2	0	0	0	4,0
Febbraio	2	0	2	0	0	0	22,0
Marzo	1	0	1	0	0	0	25,0
Aprile	8	0	8	0	0	0	16,3
Maggio	5	0	5	0	0	0	11,6
Giugno	4	0	4	0	0	0	18,5
Luglio	3	0	3	0	0	0	20,3
Agosto	2	0	2	0	0	0	21,0
Settembre	4	0	4	0	0	0	10,8
Ottobre	6	0	6	0	0	0	18,7
Novembre	2	0	2	0	0	0	20,0
Dicembre	2	2	0	0	0	0	35,0
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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

2

## Indennizzi (Reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0	0

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

100

Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)

100

## 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	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0

Novembre	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
<b>Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)</b>		
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento		Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0		0

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	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
<b>Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)</b>		
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento		Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0		0

## INDICATORI GENERALI

BP (Tutela)

## RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero 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 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 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	3	0	3	0	0	0	15,0
Febbraio	30	95	1	0	1	0	0	0	3,0
Marzo	30	95	2	0	2	0	0	0	14,0
Aprile	30	95	5	0	5	0	0	0	5,4
Maggio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	30	95	3	0	3	0	0	0	23,7
Luglio	30	95	3	0	3	0	0	0	11,0
Agosto	30	95	4	0	4	0	0	0	7,0
Settembre	30	95	3	0	3	0	0	0	6,3
Ottobre	30	95	5	0	5	0	0	0	12,0
Novembre	30	95	2	0	2	0	0	0	8,5
Dicembre	30	95	1	0	1	0	0	0	10,0
<b>TOTALE</b>			<b>32</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**Operatore**

 Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

 Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

 Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

 Data download: **28/02/2019 - 17:50:01**
**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**
**Invio definitivo NON effettuato**
**CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI**
**BP (TUTELA)**
**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori specifici</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor (Corrispettivo morosità pregressa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
---------------------	---------	----------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-----------	---------	----------	----------

TOTALI da indicatori specifici		2	2	1	8	5	4	3	2	4	6	2	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio forniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	1	0	1	2	0	0	4	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	1	1	1	5	3	1	0	2	2	1	1	0
<b>TOTALE</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI NON SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA C) - ALTRE CAUSE**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori specifici</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio forniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Operatore**

 Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

 Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

 Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

 Data download: **28/02/2019 - 17:50:01**
**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**
**Invio definitivo NON effettuato**
**CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI**
**BP (TUTELA)**
**SCHEDE DI DETTAGLIO RELATIVE ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori generali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
---------------------	---------	----------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-----------	---------	----------	----------

TOTALI da indicatori generali		3	1	2	5	0	3	3	4	3	5	2	1
Contratti	Recesso	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	2	1	1	3	0	2	1	4	2	3	2	1
<b>TOTALE</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI NON SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA C) - ALTRE CAUSE**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori generali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## INDICATORI SPECIFICI

BP (Libero)

## 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 dell'anno 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 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	6	0	6	0	0	0	16,3
Febbraio	8	0	8	0	0	0	22,9
Marzo	5	0	5	0	0	0	24,2
Aprile	4	0	4	0	0	0	15,5
Maggio	4	0	4	0	0	0	15,3
Giugno	6	0	6	0	0	0	22,7
Luglio	3	0	3	0	0	0	12,3
Agosto	6	0	6	0	0	0	11,7
Settembre	5	0	5	0	0	0	4,4
Ottobre	7	0	7	0	0	0	12,1
Novembre	2	0	2	0	0	0	25,0
Dicembre	4	0	4	0	0	0	14,5
<b>TOTALE</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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

0

## Indennizzi (Reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0	0

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

100

Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)

100

## 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	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0

Novembre	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
<b>Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)</b>		
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento		Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0		0

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	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
<b>Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)</b>		
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento		Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0		0

## INDICATORI GENERALI

BP (Libero)

## RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero 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 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 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	3	0	3	0	0	0	4,0
Febbraio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	30	95	2	0	2	0	0	0	9,5
Aprile	30	95	1	0	1	0	0	0	4,0
Maggio	30	95	2	0	2	0	0	0	8,5
Giugno	30	95	5	0	5	0	0	0	21,4
Luglio	30	95	5	0	5	0	0	0	14,0
Agosto	30	95	7	0	7	0	0	0	14,0
Settembre	30	95	6	0	6	0	0	0	9,5
Ottobre	30	95	5	0	5	0	0	0	7,0
Novembre	30	95	3	0	3	0	0	0	10,0
Dicembre	30	95	2	2	0	0	0	0	24,0
<b>TOTALE</b>			<b>41</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**Operatore**

 Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

 Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

 Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

 Data download: **28/02/2019 - 17:50:01**
**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**
**Invio definitivo NON effettuato**
**CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI**
**BP (LIBERO)**
**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori specifici</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
---------------------	---------	----------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-----------	---------	----------	----------

TOTALI da indicatori specifici		6	8	5	4	4	6	3	6	5	7	2	4
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio forniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0
	Ricalcoli	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	1	0	1	1	0	2	0	1	1	3	0	2
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	1	0	0	0	1	0	2	4	3	2	1	1
<b>TOTALE</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	2	1	3	2	2	0	0	0	0	1	1
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Altro	Altro	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI NON SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA C) - ALTRE CAUSE**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori specifici</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio forniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Operatore**

 Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

 Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

 Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

 Data download: **28/02/2019 - 17:50:03**
**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**
**Invio definitivo NON effettuato**
**CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI**
**BP (LIBERO)**
**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori generali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
---------------------	---------	----------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-----------	---------	----------	----------

TOTALI da indicatori generali		3	0	2	1	2	5	5	7	6	5	3	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	1	0	1	0	1	1	2	2	4	3	2	0
<b>TOTALE</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI NON SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA C) - ALTRE CAUSE**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori generali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## INDICATORI SPECIFICI

Multisito Gas

## 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 dell'anno 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 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	2	0	2	0	0	0	2,5
Febbraio	3	0	3	0	0	0	9,7
Marzo	1	0	1	0	0	0	22,0
Aprile	2	0	2	0	0	0	19,5
Maggio	2	0	2	0	0	0	1,5
Giugno	2	0	2	0	0	0	30,5
Luglio	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	1	0	1	0	0	0	1,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	2	1	1	0	0	0	18,5
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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

1

## Indennizzi (Reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0	0

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

100

Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)

100

## 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	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0



Novembre	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
<b>Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)</b>		
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento		Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0		0

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	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
<b>Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)</b>		
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento		Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
0		0

## INDICATORI GENERALI

Multisito Gas

## RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero 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 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 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	3	0	3	0	0	0	7,7
Febbraio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	30	95	2	0	2	0	0	0	13,5
Giugno	30	95	1	0	1	0	0	0	27,0
Luglio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	30	95	1	0	1	0	0	0	22,0
Ottobre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	30	95	2	0	2	0	0	0	17,0
Dicembre	30	95	1	0	1	0	0	0	10,0
<b>TOTALE</b>			<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**Operatore**

 Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

 Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

 Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

 Data download: **28/02/2019 - 17:50:04**
**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**
**Invio definitivo NON effettuato**
**CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI**
**MULTISITO GAS**
**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori specifici</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
---------------------	---------	----------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-----------	---------	----------	----------

TOTALI da indicatori specifici		2	3	1	2	2	2	0	0	1	0	0	1
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio forniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	Indennizzi	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Altro	Altro	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI NON SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA C) - ALTRE CAUSE**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori specifici</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio forniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Operatore**

 Ragione sociale: **ENERGICA S.R.L.**

 Partita Iva: **02189860063** Utente: **Claudio Montiglio**

 Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

 Data download: **28/02/2019 - 17:50:04**
**Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA**
**Invio definitivo NON effettuato**
**CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI**
**MULTISITO GAS**
**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori generali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
---------------------	---------	----------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-----------	---------	----------	----------

<b>TOTALI da indicatori generali</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Contratti</b>	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Morosità e sospensione</b>	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mercato</b>	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Fatturazione</b>	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Misura</b>	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione e pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI NON SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA C) - ALTRE CAUSE**

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI da indicatori generali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Concessioni/lavori e qualità tecnica	Preventivi/attività/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Continuità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valori della tensione/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Anno solare 2018

**SETTORE GAS**