

Operatore

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

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

Raccolta Dati: **Qualità commerciale vendita**

Data download: **31/05/2018 - 14:50:18**

Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA
Invio definitivo EFFETTUATO

Anno solare 2017

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta.

CLIENTI	NUMERO DI CLIENTI FINALI AL 31/12/2017
BP (Tutela)	10042
BP (Libero)	8219
Multisito Gas	1571

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	1	0	1	0	0	0	19,0
Febbraio	5	0	5	0	0	0	11,0
Marzo	4	0	4	0	0	0	18,0
Aprile	1	0	1	0	0	0	18,0
Maggio	2	0	2	0	0	0	5,0
Giugno	4	0	4	0	0	0	23,0
Luglio	2	0	2	0	0	0	11,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	2	0	2	0	0	0	24,0
Ottobre	7	0	7	0	0	0	15,0
Novembre	2	0	2	0	0	0	20,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE	30	0	30	0	0	0	

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
TOTALE	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)		
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
TOTALE	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)		
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	1	0	1	0	0	0	9,0
Febbraio	30	95	7	0	7	0	0	0	6,1
Marzo	30	95	3	0	3	0	0	0	10,7
Aprile	30	95	4	0	4	0	0	0	19,8
Maggio	30	95	3	0	3	0	0	0	10,7
Giugno	30	95	4	0	4	0	0	0	14,5
Luglio	30	95	2	0	2	0	0	0	10,5
Agosto	30	95	2	0	2	0	0	0	12,5
Settembre	30	95	6	0	6	0	0	0	13,8
Ottobre	30	95	5	0	5	0	0	0	9,8
Novembre	30	95	3	0	3	0	0	0	9,3
Dicembre	30	95	3	0	3	0	0	0	16,0
TO TA LE			43	0	43	0	0	0	

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	2	0	2	0	0	0	19,0
Febbraio	4	0	4	0	0	0	20,3
Marzo	5	0	5	0	0	0	17,6
Aprile	2	0	2	0	0	0	16,5
Maggio	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	3	0	3	0	0	0	21,7
Luglio	3	0	3	0	0	0	17,0
Agosto	3	0	3	0	0	0	13,3
Settembre	2	0	2	0	0	0	16,0
Ottobre	6	0	6	0	0	0	17,0
Novembre	5	0	5	0	0	0	24,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE	35	0	35	0	0	0	

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
TOTALE	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)		
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
TOTALE	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)		
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	8	0	8	0	0	0	8,0
Febbraio	30	95	12	0	12	0	0	0	7,0
Marzo	30	95	6	0	6	0	0	0	7,7
Aprile	30	95	6	0	6	0	0	0	9,8
Maggio	30	95	6	0	6	0	0	0	7,8
Giugno	30	95	6	0	6	0	0	0	11,2
Luglio	30	95	3	0	3	0	0	0	4,7
Agosto	30	95	9	0	9	0	0	0	9,8
Settembre	30	95	5	0	5	0	0	0	13,2
Ottobre	30	95	9	0	9	0	0	0	10,9
Novembre	30	95	3	0	3	0	0	0	2,3
Dicembre	30	95	2	0	2	0	0	0	18,0
TOTALE			75	0	75	0	0	0	

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	0	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	2	0	2	0	0	0	10,0
Marzo	1	0	1	0	0	0	30,0
Aprile	1	0	1	0	0	0	14,0
Maggio	1	0	1	0	0	0	14,0
Giugno	1	0	1	0	0	0	13,0
Luglio	1	0	1	0	0	0	23,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE	7	0	7	0	0	0	

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
TOTALE	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
Indennizzi (Rettifiche di fatturazione)		
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
TOTALE	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento non eseguiti alla data di comunicazione		0
Indennizzi (Rettifiche di doppia fatturazione)		
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	1	0	1	0	0	0	5,0
Febbraio	30	95	1	0	1	0	0	0	13,0
Marzo	30	95	2	0	2	0	0	0	12,5
Aprile	30	95	1	0	1	0	0	0	19,0
Maggio	30	95	2	0	2	0	0	0	11,5
Giugno	30	95	1	0	1	0	0	0	7,0
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	2	0	2	0	0	0	12,5
Ottobre	30	95	1	0	1	0	0	0	6,0
Novembre	30	95	1	0	1	0	0	0	1,0
Dicembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE			12	0	12	0	0	0	

SETTORE GAS