

RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DUAL FUEL

Vengono riportati di seguito i risultati di Patavium Energia S.p.A., riferiti all'anno 2021, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita dual fuel:

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	CLIENTE	LIVELLO AUTORITA'	% RILEVATA PER L'ANNO 2021	TEMPO MEDIO IN GIORNI PER L'ANNO 2021
Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (livello specifico di qualità)	Clienti dual fuel	30 gg.	100%	7,2
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	Clienti dual fuel	60 gg	-	-
Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	Clienti dual fuel	20 gg.	100%	11,0

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita dual fuel:

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE	CLIENTE	LIVELLO AUTORITA'	% RILEVATA PER L'ANNO 2021	TEMPO MEDIO IN GIORNI PER L'ANNO 2021
Risposte a richieste scritte di informazioni (livello generale di qualità)	Clienti dual fuel	95%	100%	3,6