

RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA GAS NATURALE

Vengono riportati di seguito i risultati di Patavium Energia S.p.A., riferiti all'anno 2021, degli standard di qualità commerciale della vendita 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 gas naturale:

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 in BP	30 gg.	97,3%	8,9
	clienti in BP usi diversi		-	-
	clienti in BP multisito gas		100%	13,0
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti in BP	60 gg	80%	25,6
	clienti in BP usi diversi		-	-
	clienti in BP multisito gas		-	-
Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti in BP	20 gg.	100%	11,0
	clienti in BP usi diversi		-	-
	clienti in BP multisito gas		-	-

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita gas naturale:

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 in BP	95%	100%	3,4
	clienti in BP usi diversi		100%	2,3
	clienti in BP multisito gas		-	-