



RISULTATI 2023 DI ALLEANZA LUCE & GAS S.P.A RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA

CLIENTI DOMESTICI CON CONTRATTO DI ENERGIA ELETTRICA (Mono elettrico)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	16 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari (per le fatture con periodicità quadrimestrale)	78,8 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	6 giorni solari

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2023
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	99,8%

CLIENTI DOMESTICI CON CONTRATTO DI GAS NATURALE (Mono gas)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17,1 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari (per le fatture con periodicità quadrimestrale)	63,5 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	n.d.

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2023
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	99,9%

CLIENTI DOMESTICI CON CONTRATTO DI ENERGIA ELETTRICA e GAS NATURALE (Dual luce + gas)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari (per le fatture con periodicità quadrimestrale)	85,8 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	n.d.

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2023
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	99,9%