RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Ai sensi del: TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), del RQDG (Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas) dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), vengono riportati di seguito i risultati degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale della **UNION GAS METANO S.P.A. nell'anno 2022**.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo Standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	605	547	58	12	1.530
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solar	0	0	0	0	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo Standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	18.466	18.466	0	100%	2 gg

Standard generale di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas di competenza del venditore (RQDG)

Indicatore	Appuntamenti richiesti	Appuntamenti entro lo standard	Appuntamenti oltre lo standard	% di rispetto
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo (90%)	4410	4360	50	98,87%