LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	27 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA TENSIONE DOMESTICO		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	21 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorno

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MEDIA TENSIONE		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	10 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	9 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	96%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

DUAL FUEL		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	24 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE DOMESTICO		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	5 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	16 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE ATTIVITA' DI SERVIZIO PUBBLICO		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	18 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MULTISITO ELETTRICITÀ		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	8 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	10 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	93%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	93%

MULTISITO GAS		
Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	5 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		**Livello medio specifico di Duferco Energia**
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%	94%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%