



RISULTATI 2021 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 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	37,3 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari <small>(per le fatture con periodicità quadrimestrale)</small>	49,5 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	31 giorni solari

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2021
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	90%

CLIENTI DOMESTICI CON CONTRATTO DI GAS NATURALE (Mono gas)

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	38,9 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari <small>(per le fatture con periodicità quadrimestrale)</small>	57,3 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	16 giorni solari

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2021
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	91 %

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

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	37,4 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari <small>(per le fatture con periodicità quadrimestrale)</small>	56,5 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	6,3 giorni solari

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLO EFFETTIVO DI QUALITÀ 2020
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	89%



ALLEANZA LUCE&GAS S.p.A. - in breve ALG S.p.A. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO) | C.F. e P.IVA 03386091205 - R.E.A. di Bologna n. 515162
CAPITALE SOCIALE 5.000.000 I.V.

SEDE LEGALE
Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di Castenaso (BO)

UFFICI
Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO)