

**RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE  
RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE  
E INDENNIZZI AUTOMATICI**  
**Informativa ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e ss.mm.ii.**

**ANNO 2024**

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE ENERGIA ELETTRICA**

**Percentuale di rispetto di risposta ai reclami: 84%**

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (in gg)	Indennizzi (€)
Uso Domestico	30	25	5	18	175 €
Altri Usi	7	6	1	22	75 €
Multisito	0	0	0	n.p.	n.p.
Media Tensione	0	0	0	n.p	n.p.

**Percentuale di rispetto di Rettifica di Fatturazione: n.p.**

Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 gg. solari e 90 gg. solari per fatture quadrimestrali)	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (in gg)	Indennizzi (€)
Uso Domestico	0	0	0	n.p.	n.p.
Altri Usi	0	0	0	n.p.	n.p.
Multisito	0	0	0	n.p.	n.p.
Media Tensione	0	0	0	n.p.	n.p.

**Percentuale di rispetto di Rettifica di Doppia Fatturazione: n.p.**

Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (in gg)	Indennizzi (€)
Uso Domestico	0	0	0	n.p.	n.p.
Altri Usi	0	0	0	n.p.	n.p.
Multisito	0	0	0	n.p.	n.p.
Media Tensione	0	0	0	n.p.	n.p.

**STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE ENERGIA ELETTRICA**

**Percentuale di rispetto di risposta motivata a Richieste Scritte di Informazioni: 86%**

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Uso Domestico	7	6	1	86%	10
Altri Usi	0	0	0	n.p.	n.p.
Multisito	0	0	0	n.p.	n.p.
Media Tensione	0	0	0	n.p.	n.p.