

**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 QUALITÀ 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.