

**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 GAS NATURALE

Percentuale di rispetto di risposta ai reclami: 87%

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	122	106	16	14	550 €
altri usi	13	12	1	16	25 €
uso condominiale	3	2	1	15	25 €
Uso pubblico	0	0	0	n.p.	n.p.
Multisito	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)	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg)	Indennizzi (€)
uso domestico	0	0	0	n.p.	n.p.
altri usi	0	0	0	n.p.	n.p.
uso condominiale	0	0	0	n.p.	n.p.
Uso pubblico	0	0	0	n.p.	n.p.
Multisito	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.
uso condominiale	0	0	0	n.p.	n.p.
Uso pubblico	0	0	0	n.p.	n.p.
Multisito	0	0	0	n.p.	n.p.

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE GAS NATURALE

Percentuale di rispetto di risposta motivata a Richieste Scritte di Informazioni: 100%

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	27	27	0	100%	9
altri usi	1	1	0	100%	1
uso condominiale	0	0	0	n.p.	n.p.
Uso pubblico	1	1	0	100%	1
Multisito	0	0	0	n.p.	n.p.