

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2024, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e dal Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Standard Specifici di qualità

Indicatore	Richieste ricevute	Richieste inviate entro lo standard	Richieste inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	17	17	0	2,58	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 gg. solari e 90 gg. solari per fatture quadrimestrali)	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Richieste inviate entro lo standard	Richieste inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	17	17	0	100	2,58