

# Informativa sui livelli di qualità

Rapporto con la clientela, anno 2024



Di seguito si riportano gli standard di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, che le aziende devono garantire ai propri Clienti, e il grado di rispetto di tali standard ottenuto nell'anno 2024.

	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni
Standard specifico/generale	30 gg solari	60 gg solari	20 gg solari	30 gg solari nel 95% dei casi
Percentuale di rispetto bassa pressione gas (%)	96,13	100,00	Nessun caso	96,10
Percentuale di rispetto bassa tensione domestico energia elettrica (%)	94,38	100,00	100,00	95,00
Percentuale di rispetto bassa tensione non domestico energia elettrica (%)	87,69	100,00	nessun caso	100,00
Percentuale di rispetto media tensione energia elettrica (%)	100,00	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso
Percentuale di rispetto DualFuel - bassa tensione domestico e non domestico energia elettrica o media tensione e bassa pressione gas (%)	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso
Percentuale di rispetto Multisito gas (%)	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso
Percentuale di rispetto Multisito energia elettrica (%)	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso

## Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella seguente tabella.

	Prestazione eseguita oltre il tempo standard, ma entro un tempo doppio dello standard	Prestazione eseguita oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard	Prestazione eseguita oltre il triplo del tempo standard
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro