



## STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

| INDICATORE                                            | STANDARD SPECIFICO                                                                        | LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ 2024 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | • 30 giorni solari                                                                        | <b>4,9 giorni solari</b>          |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione            | • 60 giorni solari<br>• 90 giorni solari<br>per le fatture con periodicità quadrimestrale | <b>19,6 giorni solari</b>         |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione     | • 20 giorni solari                                                                        | <b>7,1 giorni solari</b>          |

| INDICATORE                                                                                              | STANDARD SPECIFICO | LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ 2024 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| % minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari | 95%                | <b>99,2%</b>                      |