

RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E INDENNIZZI AUTOMATICI

Informativa ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e ss.mm.ii.

ANNO 2025

Standard Specifici di Qualità Commerciale Energia Elettrica- TIQV

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	120	58	60	50	1.550 €
Altri Usi	34	22	9	37	275 €
Multisito	1	1	0	6	0 €
Media Tensione	4	1	3	n.p.	n.p.
	159	82	72		

Percentuale di rispetto di risposta ai reclami: 50%

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.
	0	0	0		

Percentuale di rispetto di Rettifica di Fatturazione: N.A.

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	1	0	1	294	75 €
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.
	1	0	1		

Percentuale di rispetto di Rettifica di Doppia Fatturazione: 0%

Standard Generali di Qualità Commerciale Energia Elettrica - TIQV

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviato 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	21	5	78%	19
Altri Usi	1	1	0	100%	8
Multisito	1	1	0	100%	24
Media Tensione	0	0	0	n.p.	n.p.
	29	23	5		

Percentuale di rispetto di risposta motivata a Richieste Scritte di Informazioni: 77%

N.B.: La differenza tra il totale delle richieste ricevute e il totale delle risposte inviate è dovuta alle pratiche in sospenso.