

## RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE 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 Gas - 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	201	148	40	18	850,00 €
altri usi	9	2	6	82	225,00 €
uso condominiale	0	0	0	0	0,0 €
Uso pubblico	0	0	0	0	n.p.
Multisito	1	1	0	4	n.p.
	211	151	46		

Percentuale di rispetto di risposta ai reclami: 76%

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	5	3	2	20	50 €
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.
	5	3	2		

Percentuale di rispetto di Rettifica di Fatturazione: 60%

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.
	0	0	0		

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

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

### Standard Generali di Qualità Commerciale Gas - 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	24	17	4	71%	19
altri usi	3	3	0	100%	15
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.
	27	20	4		

Percentuale di risposta di risposta motivata a Richieste Scritte di Informazioni: 72%

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