

**Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2024**

| Tipologia fornitura       | Indicatore  | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
|---------------------------|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>GAS NATURALE</b>       | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                           |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                           |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|                           | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP domestico (libero)                     | 2             | 100%                           | 0%                             |
|                           |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                           |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP usi diversi (libero)                   | 4             | 100%                           | 0%                             |
|                           |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|                           | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                           |   | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                           |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
| <b>ENERGIA ELETTRICA</b>  | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT non domestici (libero)                 | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|                           |   | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|                           |   | Multisito elettricità                     | 0             |                                |                                |
|                           | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT non domestici (libero)                 | 16            | 100%                           | 0%                             |
|                           |   | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|                           |   | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|                           |   | Multisito elettricità                     | 0             |                                |                                |
|                           | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                           |   | BT non domestici (libero)                 | 0             |                                |                                |
| BT non domestici (tutela) |   | 0   |               |                                |                                |
| MT (libero)               |   | 0   |               |                                |                                |
| <b>DUAL FUEL</b>          | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |
|                           | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |
|                           | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |

| Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2024 |   |   |               |                                |                                |
|---|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                 | Indicatore  | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE  | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|   |   | BP domestico (libero)                     | 38            | 100%                           | 0%                             |
|   |   | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|   |   | BP condominio uso domestico (libero)      | 198           | 100%                           | 0%                             |
|   |   | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|   |   | BP usi diversi (libero)                   | 2             | 100%                           | 0%                             |
|   |   | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
| ENERGIA ELETTRICA                                   | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero)                     | 78            | 100%                           | 0%                             |
|   |   | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|   |   | BT non domestici (libero)                 | 1031          | 100%                           | 0%                             |
|   |   | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|   |   | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|   |   | Multisito elettricità                     | 0             |                                |                                |
| DUAL FUEL   | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |