



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 | 6,5 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | • 60 giorni solari • 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | 13,1 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | • 20 giorni solari | 0 giorni solari (nessuna richiesta ricevuta) |

| 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% | 99,90% |