

## RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Risultati riferiti all'anno 2020 degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal **Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)** dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

### Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

INDICATORE	RICHIESTE RICEVUTE	RISPOSTE INVIATE ENTRO LO STANDARD	RISPOSTE INVIATE OLTRE LO STANDARD	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA (GG.)	INDENNIZZI (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (40 gg. solari)	3	3	0	0,1	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	1	1	0	0,1	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0

### Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

INDICATORE	RICHIESTE RICEVUTE	RISPOSTE INVIATE ENTRO LO STANDARD	RISPOSTE INVIATE OLTRE LO STANDARD	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA (GG.)	% DI RISPETTO
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	3	3	0	95%	0,1