

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AL MERCATO LIBERO**

(DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA e ss.mm.ii.)

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati											
Specifici	Energia Elettrica	Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Media Tensione			Clienti Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	179	24	16	132	4	3	0	0	0	197	1	1
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indicatore	Standard generale	Valori rilevati											
Generale	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multisito					
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	60%	10	0%	2	0	0	0	0				

I dati riportati si riferiscono alle pratiche ricevute nel 2023, il tempo medio è calcolato sulle risposte fornite nel 2023. Gli indennizzi sono quelli effettivamente erogati nel 2023 e riferiti a pratiche ricevute nell'anno 2023.