

**BASSA TENSIONE NON DOMESTICO**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	14 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

**BASSA TENSIONE DOMESTICO**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	14 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

**MEDIA TENSIONE**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	26 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

**DUAL FUEL**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	14 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

**BASSA PRESSIONE**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	14 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

**MULTISITO ELETTRICITÀ**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	25 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

**MULTISITO GAS**

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	16 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Standard specifico ARERA		Livello medio specifico di Dufenco Energia
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%