

**BASSA TENSIONE NON DOMESTICO**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	13 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	31 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97%

**BASSA TENSIONE DOMESTICO**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	25 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%

**MEDIA TENSIONE**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	20 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	20 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**DUAL FUEL**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	33 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

**BASSA PRESSIONE DOMESTICO**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	21 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	6 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

**BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	8 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**BASSA PRESSIONE ATTIVITA' DI SERVIZIO PUBBLICO**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**BASSA PRESSIONE USI DIVERSI**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	13 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	28 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**MULTISITO ELETTRICITÀ**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	32 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%

**MULTISITO GAS**

<b>Standard specifico ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità specifico 2021</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	11 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	25 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
<b>Standard generale ARERA</b>		<b>Livello effettivo di qualità generale 2021</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%