

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 6 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 21 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

BASSA TENSIONE DOMESTICO

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 3 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 13 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 2 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 99% |

MEDIA TENSIONE

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 4 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 6 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

DUAL FUEL

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 4 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 4 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 99% |

BASSA PRESSIONE DOMESTICO

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 4 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 8 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| 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

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 7 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 0 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

BASSA PRESSIONE TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 1 giorno |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 0 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 1 giorno |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 0 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 4 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 5 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

MULTISITO ELETTRICITÀ

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 7 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 6 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% |

MULTISITO GAS

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|--------------------|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 4 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 0 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 0 giorni |
| Indicatore | Standard generale | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 94% |