

### Servizio di Energia Elettrica per utenze domestiche - Bassa Tensione

| Livelli specifici di qualità       | Vincoli dell'Autorità<br>(delibera 413/2016/R/com) | Rispetto degli Standard nel 2023 | Numero dei casi ricevuti | Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità | Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità | Tempo medio di risposta |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Tipologia di Prestazione           | Tempo massimo previsto per la Prestazione          | Grado di rispetto                |                          |                                                                             |                                                                                 | Giorni                  |
| Rettifica di Fatturazione          | 90 giorni solari                                   | 100%                             | 1                        | 1                                                                           | -                                                                               | 0,08                    |
| Rettifica di Doppia Fatturazione   | 20 giorni solari                                   | 100%                             | 1                        | 1                                                                           | -                                                                               | 0,08                    |
| Risposta Scritta a Reclami Scritti | 30 giorni solari                                   | 100%                             | 9                        | 9                                                                           | -                                                                               | 1,42                    |

| Livelli generali di qualità                                                                                           | Vincoli dell'Autorità<br>(delibera 413/2016/R/com) | Rispetto degli Standard nel 2023 |     |     |   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|-----|-----|---|------|
| Tipologia di Prestazione                                                                                              | Percentuale minima                                 | Grado di rispetto                |     |     |   |      |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                                                | 100%                             | 106 | 106 | - | 3,67 |

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.