

**Servizio di Energia Elettrica per utenze non 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%                             | 3                        | 3   | -   | 8,67                    |
| Rettifica di Doppia Fatturazione   | 20 giorni solari                                   | 100%                             | 0                        | 0   | -   | 0,00                    |
| Risposta Scritta a Reclami Scritti | 30 giorni solari                                   | 100%                             | 4                        | 4   | -   | 13,30                   |

| 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%                             | 13 | 13 | - | 5,67 |

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.