



ALLEGATO 1 - Dati complessivi-

Di seguito i risultati di ENGIE ITALIA relativi agli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV).

I dati sono calcolati con riferimento al periodo 1° gennaio - 20 ottobre 2024.

A seguire sono riportati anche i relativi indennizzi previsti dalla regolazione

INDICATORI Standard Specifici	STANDARD ARERA	DATI ENGIE 2024			
		Overall	Dual Fuel	Gas	Power
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	23,04 giorni	24,42 giorni	23,36 giorni	21,36 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	21,52 giorni	21,92 giorni	22,33 giorni	20,33 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	23,24 giorni	24,16 giorni	24,50 giorni	21,08 giorni

INDICATORI Standard Generali	STANDARD ARERA	STANDARD ENGIE			
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	42,31%	43,15%	38,05%	45,73%

INDICATORI Standard Specifici	INDENNIZZO AUTOMATICO	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti Tempo massimo di rettifica di fatturazione Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	25 €
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	50 €
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	75 €