



ALLEGATO 4 - Cliente Domestico Dual fuel (Mercato libero) -

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

Standard Specifici	STANDARD ARERA	Tempo medio	Grado di Rispetto %
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	24,42 giorni	84,79%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	21,92 giorni	100%
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	24,16 giorni	66,67%

Standard Generali	STANDARD ARERA		
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	51,66 giorni	43,15%

INDICATORI

INDENNIZZO AUTOMATICO

Standard Specifici

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 €