



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 2024 (periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2024).

A seguire sono riportati anche i relativi indennizzi previsti dalla regolazione

| INDICATORI | STANDARD ARERA | GRADO DI RISPETTO ENGIE | | | |
|---|---|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Overall | Dual Fuel | Gas | Power |
| Standard Specifici | | | | | |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 22,83 giorni | 23,24 giorni | 22,29 giorni | 22,98 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con | 19,98 giorni | 19,16 giorni | 20,45 giorni | 20,33 giorni |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 28,41 giorni | 39,66 giorni | 24,50 giorni | 21,08 giorni |

| INDICATORI | STANDARD ARERA | GRADO DI RISPETTO ENGIE | | | |
|---|----------------|-------------------------|-----------|--------|--------|
| | | Overall | Dual Fuel | Gas | Power |
| Standard Generali | | | | | |
| Risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95,00% | 49,87% | 49,30% | 46,60% | 53,70% |

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