



## ALLEGATO 2 - Cliente Domestico Energia Elettrica BT (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 2024 (periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2024).

A seguire sono riportati anche i relativi indennizzi previsti dalla regolazione.

Standard Specifici	STANDARD ARERA	Tempo medio ENGIE	Grado di Rispetto %
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21,99 giorni	86,60%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	20,33 giorni	100,00%
	90 giorni solari per le fatture con periodicità		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	21,54 giorni	54,55%

Standard Generali	STANDARD ARERA	Tempo medio ENGIE	Grado di Rispetto %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	43,44 giorni	53,30%

### 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 €