



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 **2025** (periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2025).

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

Tabella 1 – Standard Specifici

INDICATORI – Standard Specifici	STANDARD ARERA	GRADO DI RISPETTO ENGIE			
		Overall	Dual Fuel	Gas	Power
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	14,92 giorni	14,92 giorni	14,72 giorni	15,13 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari / 90 giorni solari per fatture con periodicità quadrimestrale	12,91 giorni	12,88 giorni	11,85 giorni	14,00 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	6,21 giorni	2,14 giorni	6,00 giorni	10,50 giorni

Tabella 2 – Standard Generali

INDICATORI – Standard Generali	STANDARD ARERA	GRADO DI RISPETTO ENGIE			
		Overall	Dual Fuel	Gas	Power
Risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	95,59%	95,75%	95,48%	95,54%

Tabella 3 – Indennizzi Automatici

INDICATORI – Standard Specifici	CONDIZIONE	INDENNIZZO AUTOMATICO
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	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	50 €
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	75 €