

| Standard specifici di qualità conseguiti - Anno 2024 |                                                               |                                           |               |                                |                                |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                  | Indicatore                                                    | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE                                         | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (libero)      | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                                                      |                                                               | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (libero)      | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                                                      |                                                               | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP domestico (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP condominio uso domestico (libero)      | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
| ENERGIA ELETTRICA                                    | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT non domestici (libero)                 | 10            | 100%                           | 0%                             |
|                                                      |                                                               | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito elettricità                     | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT non domestici (libero)                 | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                                                      |                                                               | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Multisito elettricità                     | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | BT domestici (libero)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT non domestici (libero)                 | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
| DUAL FUEL                                            | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg) | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60/90 gg)         | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |
|                                                      | Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg)     | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |
|                                                      |                                                               | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |

| Standard generali di qualità conseguiti - Anno 2024 |                                                                                                     |                                           |               |                                |                                |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tipologia fornitura                                 | Indicatore                                                                                          | Tipologia di utenza                       | Casi ricevuti | Risposte entro lo standard [%] | Risposte oltre lo standard [%] |
| GAS NATURALE                                        | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BP domestico (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BP domestico (libero)                     | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | BP condominio uso domestico (tutela)      | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BP condominio uso domestico (libero)      | 11            | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | BP attività di servizio pubblico (libero) | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BP usi diversi (libero)                   | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | Multisito gas                             | 0             |                                |                                |
| ENERGIA ELETTRICA                                   | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | BT domestici (libero)                     | 1             | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | BT domestici (tutela)                     | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | BT non domestici (libero)                 | 535           | 100%                           | 0%                             |
|                                                     |                                                                                                     | BT non domestici (tutela)                 | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | MT (libero)                               | 0             |                                |                                |
|                                                     |                                                                                                     | Multisito elettricità                     | 336           | 100%                           | 0%                             |
| DUAL FUEL                                           | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari (95%) | Dual fuel                                 | 0             |                                |                                |