

## RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA ENERGIA ELETTRICA

Vengono riportati di seguito i risultati di Patavium Energia S.p.A., riferiti all'anno 2021, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita energia elettrica:

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	CLIENTE	LIVELLO AUTORITA'	% RILEVATA PER L'ANNO 2021	TEMPO MEDIO IN GIORNI PER L'ANNO 2021
Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (livello specifico di qualità)	Clients BT domestici liberi	30 gg.	99,4%	6,6
	Clients BT non dom.liberi		97,5%	12,1
	Clients BT condominio		-	-
	Clients MT liberi		-	-
	Clients multisito EE		100%	10,6
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	Clients BT domestici liberi	60 gg	100%	12,5
	Clients BT non dom.liberi		66%	54,3
	Clients BT condominio		-	-
	Clients MT liberi		-	-
	Clients multisito EE		-	-
Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	Clients BT domestici liberi	20 gg.	-	-
	Clients BT non dom.liberi		100%	9,0
	Clients BT condominio		-	-
	Clients MT liberi		-	-
	Clients multisito EE		-	-

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita energia elettrica:

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE	CLIENTE	LIVELLO AUTORITA'	% RILEVATA PER L'ANNO 2021	TEMPO MEDIO IN GIORNI PER L'ANNO 2021
Risposte a richieste scritte di informazioni (livello generale di qualità)	Clients BT domestici liberi	95%	99,1%	3,6
	Clients BT non dom.liberi		100%	3,4
	Clients BT condominio		-	-
	Clients MT liberi		100%	14,5
	Clients multisito EE		100%	6,1