



Livelli specifici di qualità	Standard ARERA	Rispetto degli standard anno 2025									
Tipo di prestazione	Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto									
		Bassa tensione domestico	Bassa tensione altri usi	Media Tensione	Multisito	Dual Fuel	Bassa pressione domestico	Bassa pressione altri usi	Bassa pressione condominio	Bassa pressione attività di servizio pubblico	Multisito gas
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	N/A	100%
Rettifica di Fatturazione	60 giorni solari	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Rettifica doppia fatturazione	15 giorni solari	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Livelli generali di qualità	Standard ARERA	Rispetto degli standard anno 2025									
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto									
		Bassa tensione domestico	Bassa tensione altri usi	Media Tensione	Multisito	Dual Fuel	Bassa pressione domestico	Bassa pressione altri usi	Bassa pressione condominio	Bassa pressione attività di servizio pubblico	Multisito gas
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%

ERMES GAS & POWER SRL

Sede legale: Via Bonifacio Lupi, 14 - 50129 FIRENZE • Tel. + 39 055 7760012

Sede operativa: Via Urbania, 12 - 50056 MONTELUPO FIORENTINO (FI)

P.IVA 06469960485 • Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.