

INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE

Del. ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e ss.mm.ii.

ENERGIA ELETTRICA - MAGGIOR TUTELA - ANNO 2019

Indicatori Specifici		Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Multisito		
		tempo medio giorni	N. casi	N. indennizzi	tempo medio giorni	N. casi	N. indennizzi	tempo medio giorni	N. casi	N. indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	17	646	10	21	213	10	18	2	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale)	22	2	0	-	0	-	-	0	-
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	26	19	8	32	3	1	-	0	-

Indicatori Generali		Clienti Domestici		Clienti Altri Usi	
		%	Casi	%	Casi
Percentuale minima risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	93%	83	71%	17