

Anno **2017**

Mercato **Maggior Tutela**

Indicatori Specifici	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multisito	
		tempo medio	casi	tempo medio	casi	tempo medio	casi	tempo medio	casi
		giorni	n°	giorni	n°	giorni	n°	giorni	n°
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	38,17	680	38,96	148				
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari			12,00	1				
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	43,60	16	23,00	1				

Indicatori Generali	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multiuso	
		%	casi	%	casi	%	casi	%	casi
Percentuale minima risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	65,20	80	46,20	13				

Riferimenti

Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e successive modifiche ed integrazioni