

INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE

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

ENERGIA ELETTRICA - MAGGIOR TUTELA - ANNO 2018

Indicatori Specifici		Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Media Tensione			Clienti Multisito		
		tempo medio giorni	N. Casi	indennizzi	tempo medio giorni	N. Casi	indennizzi	tempo medio giorni	N. Casi	indennizzi	tempo medio giorni	N. Casi	indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	24	560	38	25	118	6	-	0	-	-	0	-
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	37	4	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	17	27	8	17	31	1	-	0	-	-	0	-

Indicatori Generali		Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multiuso	
		%	N. casi	%	N. casi	%	N. casi	%	N. casi
Percentuale minima risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	77	72	71	14	-	0	-	0