

SERVIZIO OFFERTO DA DOLOMITI ENERGIA S.P.A. NELL'ANNO 2020
LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

INDICATORE		STANDARD ARERA	% di rispetto rilevata nel 2020	Tempo medio rilevato nel 2020	Indennizzi corrisposti nel 2020	
					Numeri	€
Risposta motivata ai reclami scritti di competenza del venditore (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 30 gg solari	99,3%	14,63	2	50
	clienti BT non domestico		99,4%	16,28	1	25
	clienti MT		95,6%	18,53	2	50
	clienti multisito		99%	15,8	0	0
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 60 gg solari	100%	18,76	0	0
	clienti BT non domestico		100%	13,4	0	0
	clienti MT		0	0	0	0
	clienti multisito		100%	12,4	0	0
Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 20 gg solari	-	0	0	0
	clienti BT non domestico		-	0	0	0
	clienti MT		-	0	0	0
	clienti multisito		-	0	0	0
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari (livello generale di qualità)	clienti BT domestici	95%	98,4%	12,44	-	-
	clienti BT non domestico		100%	14,08	-	-
	clienti MT		100%	16,87	-	-
	clienti multisito		99,4%	14,56	-	-