

INDICATORE		STANDARD ARERA	% di rispetto rilevata nel 2021	Tempo medio rilevato nel 2021	Indennizzi corrisposti nel 2021	
					Numeri	€
Risposta motivata ai reclami scritti di competenza del venditore  (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 30 gg solari	98,6%	15,75	4	100
	clienti BT non domestico		100%	16,24	0	0
	clienti MT		100%	15,68	0	0
	clienti multisito		99%	16,7	2	50
Rettifica di fatturazione  (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 60 gg solari	100%	21,6	0	0
	clienti BT non domestico		100%	35,5	0	0
	clienti MT		100%	27	0	0
	clienti multisito		100%	13,7	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%	99,7%	12,37	-	-
	clienti BT non domestico		99%	13,96	-	-
	clienti MT		100%	19,31	-	-
	clienti multisito		99,3%	12,19	-	-