

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	99,2%	13,31	1	25
	clienti BT non domestico		100%	15,23	0	0
	clienti MT		-	0	0	0
	clienti multisito		100%	14,52	0	0
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 60 gg solari	100%	12	0	0
	clienti BT non domestico		-	0	0	0
	clienti MT		-	0	0	0
	clienti multisito		100%	22	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%	99,6%	10,82	-	-
	clienti BT non domestico		100%	11,14	-	-
	clienti MT		-	0	-	-
	clienti multisito		100%	11,5	-	-