

INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA	STD ARERA	TIPOLOGIA STANDARD	ANNO 2017	Domestici	BT Non Domestici	Medie Tensioni	Dual Fuel	Basse Pressioni	Multisito Elettrico	Multisito Gas
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40 giorni solari	SPECIFICO	N. Casi Gestiti	1.655	1.173	39	1.130	1.489	1.099	139
			Tempo Medio di gestione	26,1	22,9	65,4	31,1	37,8	27,5	39,1
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	90 giorni solari	SPECIFICO	N. Casi Gestiti	176	84	8	382	722	114	66
			Tempo Medio di gestione	49,9	48,1	36,6	35,6	37,5	49,6	40,9
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	20 giorni solari	SPECIFICO	N. Casi Gestiti	2	-	-	4	4	1	1
			Tempo Medio di gestione	78,0	-	-	68,3	79,0	33,0	37,0
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%	GENERALE	N. Casi Gestiti	7.982	5.597	970	2.773	5.023	2.746	446
			% Risposta entro 30 giorni solari	99,8%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99,6%	99,8%