

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
<b>TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI</b>	<b>40 giorni solari</b>	<b>SPECIFICO</b>	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
<b>TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE</b>	<b>90 giorni solari</b>	<b>SPECIFICO</b>	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
<b>TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE</b>	<b>20 giorni solari</b>	<b>SPECIFICO</b>	N. Casi Gestiti	2	-	-	4	4	1	1
			Tempo Medio di gestione	78,0	-	-	68,3	79,0	33,0	37,0
<b>PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI</b>	<b>95%</b>	<b>GENERALE</b>	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%