

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

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 BP domestici	Max 30 gg solari	99,47%	16,17	2	50
	clienti BP usi diversi		100%	15	0	0
	clienti BP codominio uso domestico		100%	8	0	0
	clienti BP Servizio Pubblico		-	0	0	0
	clienti multisito		92%	19,75	1	25
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BP domestici	Max 60 gg solari	100%	14,42	0	0
	clienti BP usi diversi		-	0	0	0
	clienti BP condominio uso domestico		-	0	0	0
	clienti BP Servizio Pubblico		-	0	0	0
	clienti multisito		100%	19,67	0	0
Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BP domestici	Max 20 gg solari	-	0	0	0
	clienti BP usi diversi		-	0	0	0
	clienti BP condominio uso domestico		-	0	0	0
	clienti BP Servizio Pubblico		-	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 BP domestici	95%	97,1%	14,52	-	-
	clienti BP usi diversi		100%	10,94	-	-
	clienti BP condominio uso domestico		100%	18,33	-	-
	clienti BP Servizio Pubblico		100%	22	-	-
	clienti multisito		98%	13,63	-	-