

INDICATORE		STANDARD ARERA	% di rispetto rilevata nel 2023	Tempo medio rilevato nel 2023	Indennizzi corrisposti nel 2023	
					Numeri	€
Risposta motivata ai reclami scritti di competenza del venditore (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 30 gg solari	91,6%	18,43	182	6.900
	clienti BT non domestico		83,51%	22,6	41	1.575
	clienti MT		96%	17	4	175
	clienti multisito		92,86%	15,07	9	300
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BT domestici	Max 60 gg solari	98,08%	22,88	1	25
	clienti BT non domestico		100%	22,57	0	0
	clienti MT		-	0	0	0
	clienti multisito		-	0	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%	89,09%	21,02	-	-
	clienti BT non domestico		81,49%	21,5	-	-
	clienti MT		84%	17,9	-	-
	clienti multisito		75%	21,9	-	-