

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 BP domestici	Max 30 gg solari	84,30%	23,2	269	9.425
	clienti BP usi diversi		82,86%	25,08	14	575
	clienti BP condominio uso domestico		75%	26,25	3	125
	clienti BP Servizio Pubblico		75%	32,75	1	50
	clienti multisito		93,33%	18,26	3	150
Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BP domestici	Max 60 gg solari	95,58%	25,8	5	200
	clienti BP usi diversi		100%	27,5	0	0
	clienti BP condominio uso domestico		100%	28	0	0
	clienti BP Servizio Pubblico		-	0	0	0
	clienti multisito		-	0	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%	76,71%	27,3	-	-
	clienti BP usi diversi		79%	20,89	-	-
	clienti BP condominio uso domestico		84,21%	28,26	-	-
	clienti BP Servizio Pubblico		80%	19,6	-	-
	clienti multisito		90,91%	27,36	-	-