

## STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA

<b>BT domestici (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>BT non domestici (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>MT non domestici (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>BP domestici (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>BP condominio uso domestico (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>BP attività di servizio pubblico (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>BP usi diversi (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>Multisito Elettricità (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

<b>Multisito Gas (Libero)</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>rispetto degli standard nel 2024</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%