

STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA

BT domestici (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

BT non domestici (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

MT non domestici (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

BP domestici (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

BP condominio uso domestico (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

BP attività di servizio pubblico (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

BP usi diversi (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

Multisito Elettricità (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%

Multisito Gas (Libero)		
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
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%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	rispetto degli standard nel 2019
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%