

| <b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</b><br><a href="#">BT non domestico libero (energia elettrica)</a> |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <i>ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)</i>                                  |                                          |
| <i>n° casi ricevuti</i>                                                                                              | <i>tempo effettivo medio di risposta</i> |
| 0                                                                                                                    | 0,0                                      |
| <i>ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)</i>                                            |                                          |
| <i>n° casi ricevuti</i>                                                                                              | <i>tempo effettivo medio di risposta</i> |
| 0                                                                                                                    | 0,0                                      |
| <i>ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)</i>                                     |                                          |
| <i>n° casi ricevuti</i>                                                                                              | <i>tempo effettivo medio di risposta</i> |
| 0                                                                                                                    | 0,0                                      |

| <b>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</b><br><a href="#">BT non domestico libero (energia elettrica)</a> |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <i>ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)</i>               |                                     |
| <i>n° casi ricevuti</i>                                                                                             | <i>% rispetto livello effettivo</i> |
| 0                                                                                                                   | -                                   |