

<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</b>		
<b>Indicatore</b>	<u>Tempo massimo</u>	<u>Indennizzo automatico previsto</u>
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 4)	30 giorni solari	euro 25,00 in caso di esecuzione prestazione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (art. 5)	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	euro 50,00 in caso di esecuzione prestazione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6)	20 giorni solari	euro 75,00 in caso di esecuzione prestazione oltre un tempo triplo dello standard

<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</b>	
<b>Indicatore</b>	<u>Tempo massimo</u>
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (art. 7)	30 giorni solari nel 95% dei casi