

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA**BP libero vendita gas***ART. 4 – Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (30 gg solari)*

<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
1	8

ART. 5 – Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg solari)

<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
4	9

ART. 6 – Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg solari)

<i>n° casi ricevuti</i>	<i>tempo effettivo medio di risposta</i>
0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA**BP libero vendita gas***ART. 7 – Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (30 gg solari nel 95% dei casi)*

<i>n° casi ricevuti</i>	<i>% rispetto livello effettivo</i>
2	100%