

<u>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BP libero (gas)</u>	
<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>
10	7,2
<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>
1	23,0
<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

<u>LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA</u>	
<u>BP libero (gas)</u>	
<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	-