

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA	
BP tutelato vendita gas	
<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>
2	6
<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
<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

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' SERVIZIO VENDITA	
BP tutelato vendita gas	
<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	100%