

Informazioni relative agli standard generali e specifici di qualità commerciale della vendita e agli indennizzi in caso di mancato rispetto. Grado di rispetto degli standard per l'anno 2020

Energia Elettrica – BT domestico (libero)

INDICATORE	STANDARD RISPOSTA	INDENNIZZI PREVISTI	RICHIESTE RICEVUTE	RICHIESTE INVIATE ENTRO LO STANDARD	RICHIESTE INVIATE OLTRE LO STANDARD
Richieste scritte di informazione	30 giorni	Non previsti	1	1	0
Rettifica di fatturazione	60 giorni	Vedi nota	0	0	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni	Vedi nota	0	0	0
Reclami scritti al Venditore	30 giorni	Vedi nota	0	0	0

Energia Elettrica – BT non domestico (libero)

INDICATORE	STANDARD RISPOSTA	INDENNIZZI PREVISTI	RICHIESTE RICEVUTE	RICHIESTE INVIATE ENTRO LO STANDARD	RICHIESTE INVIATE OLTRE LO STANDARD
Richieste scritte di informazione	30 giorni	Non previsti	4	4	0
Rettifica di fatturazione	60 giorni	Vedi nota	0	0	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni	Vedi nota	0	0	0
Reclami scritti al Venditore	30 giorni	Vedi nota	0	0	0

Gas naturale – BP condominio (libero)

INDICATORE	STANDARD RISPOSTA	INDENNIZZI PREVISTI	RICHIESTE RICEVUTE	RICHIESTE INVIATE ENTRO LO STANDARD	RICHIESTE INVIATE OLTRE LO STANDARD
Richieste scritte di informazione	30 giorni	Non previsti	3	3	0
Rettifica di fatturazione	60 giorni	Vedi nota	0	0	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni	Vedi nota	0	0	0
Reclami scritti al Venditore	30 giorni	Vedi nota	0	0	0

NOTA: In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Il Venditore corrisponde al Cliente Finale in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro. L' indennizzo base è crescente in relazione all'eventuale ritardo nella esecuzione della richiesta. L' indennizzo è pari a 50 Euro se la prestazione è effettuata oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo. L' indennizzo è pari a 60 Euro se la prestazione è effettuata oltre un tempo triplo dello standard.