

INDICATORI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE								
Tipologia di dati richiesti	Standard specifico	Tipologia cliente						
		Energia Elettrica				Gas naturale		
		Mercato libero Clienti Domestici	Mercato libero Clienti Altri usi in bassa tensione	Mercato libero Clienti Altri usi in media tensione	Clienti multisito	Mercato tutelato	Mercato Libero	Clienti multisito
Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	5,6 giorni solari	nessun caso	4 giorni solari	12 giorni solari	4,5 giorni solari	5,3 giorni solari	5,3 giorni solari
Risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore	40 giorni solari	4 giorni solari	nessun caso	nessun caso	nessun caso	1 giorno solare	4 giorni solari	7 giorni solari
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	nessun caso	nessun caso	nessun caso	40,5 giorni solari	nessun caso	nessun caso	nessun caso
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessun caso	7 giorni solari	nessun caso	nessun caso	nessun caso	nessun caso	nessun caso

INDICATORI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE								
Tipologia di dati richiesti	Standard specifico	Tipologia cliente						
		Energia Elettrica				Gas naturale		
		Mercato libero Clienti Domestici	Mercato libero Clienti Altri usi in bassa tensione	Mercato libero Clienti Altri usi in media tensione	Clienti multisito	Mercato tutelato	Mercato Libero	Clienti multisito
Risposte a richieste scritte di informazione	30 giorni solari nel 95% dei casi	7 giorni solari nel 100% dei casi	13 giorni solari nel 100% dei casi	nessun caso	9 giorni solari nel 100% dei casi	2 giorni solari nel 100% dei casi	5,2 giorni solari nel 100% dei casi	9 giorni solari nel 100% dei casi
Risposte motivate a richieste di rettifica di fatturazione	40 giorni solari nel 95% dei casi	nessun caso	nessun caso	nessun caso	11,3 giorni solari nel 100% dei casi	nessun caso	4,3 giorni solari nel 100% dei casi	nessun caso