

Livelli specifici di qualità			Grado di rispetto degli standard nel 2018						
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione		Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Dual Fuel (Libero)	Gas BP (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Multisito Gas (Libero)
	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019							
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari	98,74%	98,76%	100,00%	99,20%	98,79%	97,25%	100,00%
Livelli generali di qualità			Grado di rispetto degli standard nel 2018						
Tipo di prestazione	Percentuale minima		Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Dual Fuel (Libero)	Gas BP (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Multisito Gas (Libero)
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%		99,45%	99,32%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%