

## BP attività di servizio pubblico (Libero)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 1                  | 1                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 0                  | 0                                   | 0                                   |

## BP condominio uso domestico (Libero)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 2                  | 2                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 237                | 237                                 | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 122                | 122                                 | 0                                   |

## BP domestico (Libero)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 5                  | 5                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 190                | 190                                 | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 31                 | 30                                  | 1                                   |

## BP usi diversi (Libero)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 1                  | 1                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 57                 | 57                                  | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 19                 | 19                                  | 0                                   |

## BT domestici (Libero)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 1                  | 1                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 171                | 171                                 | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 44                 | 44                                  | 0                                   |

## BT non domestici (Libero)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 276                | 276                                 | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 138                | 136                                 | 2                                   |

## Dual Fuel

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 31                 | 31                                  | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 1296               | 1295                                | 1                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 391                | 391                                 | 0                                   |

## BP domestico (Tutela della vulnerabilità)

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 36                 | 36                                  | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 6                  | 6                                   | 0                                   |

## Multisito Elettricità

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 117                | 116                                 | 1                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 48                 | 48                                  | 0                                   |

## Multisito Gas

| Indicatore  | Indennizzi  | Richieste ricevute | Richieste inviate entro lo standard | Richieste inviate oltre lo standard |
|---|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo rettifica di fatturazione (standard 60 gg)                                | Per questi standard è previsto un indennizzo base di euro 25 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 50 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard. | 2                  | 2                                   | 0                                   |
| Tempo massimo di risposta a reclami scritti venditore (standard 30 gg)                  |   | 67                 | 67                                  | 0                                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)                      |   | 0                  | 0                                   | 0                                   |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi) | non previsti  | 22                 | 22                                  | 0                                   |