

**SERVIZIO DI TUTELA GAS NATURALE - BASSA PRESSIONE (USO DOMESTICO/CONDOMINIO USO DOMESTICO)**

<b>Livelli specifici di qualità commerciale</b>			
<b>Tipo prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per ogni prestazione</b>	<b>Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta</b>	
	<b>Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)</b>	<b>Tempo medio rilevato nell'anno 2022</b>	<b>Grado di rispetto degli standard nell'anno 2022</b>
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	12	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	0	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	
<b>Livelli generali di qualità commerciale</b>			
<b>Tipo prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per ogni prestazione</b>	<b>Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione da richiesta</b>	
	<b>Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)</b>	<b>Numero richieste pervenute nell'anno 2022</b>	<b>Tempo medio rilevato</b>
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	11	13

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli di responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.




**GAS NATURALE - MERCATO LIBERO - BASSA PRESSIONE (USO DOMESTICO/CONDOMINIO USO DOMESTICO)**


**Livelli specifici di qualità commerciale**

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo medio rilevato nell'anno 2022	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2022
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	11	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	0	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	


**Livelli generali di qualità commerciale**

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione da richiesta	
	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Numero richieste pervenute nell'anno 2022	Tempo medio rilevato
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	14	8

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli di responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.




**GAS NATURALE - MERCATO LIBERO - CLIENTI MULTISITO**


Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo medio rilevato nell'anno 2022	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2022
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	0	
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	0	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	


Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
	Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Numero richieste pervenute nell'anno 2022	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2022
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	0		


L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.