



INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE (Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 21 luglio 2016, 413/2016/R/com – Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV – e ss.mm.ii)

Risultati 2020

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard Specifico 2019	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico dal 2020	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	30 giorni solari	19	19	0	100%	23,7 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	2	2	0	100%	49,5 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari	0	0	0	100%	0

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari a 25,00 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard Generale	Percentuale Minima	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	95%	68	68	0	100%	2,2 giorni