

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE**

(DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA e ss.mm.ii.)

Indicatore	Standard generale	Clienti domestici gas tutela			Clienti domestici gas libero			Clienti multisito			Condominio uso domestico gas tutela			Condominio uso domestico gas libero			Attività di Servizio Pubblico libero		
	Gas Naturale	Tempo Medio giorni	Casi	Indennizzi	Tempo Medio giorni	Casi	Indennizzi	Tempo Medio giorni	Casi	Indennizzi	Tempo Medio giorni	Casi	Indennizzi	Tempo Medio giorni	Casi	Indennizzi	Tempo Medio giorni	Casi	Indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	139	72	24	183	81	44	165	6	4	0	0	0	126	3	3	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>	<b>Valori rilevati</b>																	
<b>Generale</b>	<b>Gas Naturale</b>	<b>Clienti domestici gas tutela</b>		<b>Clienti domestici gas libero</b>		<b>Clienti multisito</b>		<b>Condominio uso domestico gas tutela</b>		<b>Condominio uso domestico gas libero</b>		<b>Attività di Servizio Pubblico gas libero</b>							
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi						
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	50%	12	64%	22	100%	1	0%	0	0%	0	0%	0						