

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
Indicatore	Standard generale	Valori rilevati																	
Generale	Gas Naturale	Clienti domestici gas tutela		Clienti domestici gas libero		Clienti multisito		Condominio uso domestico gas tutela		Condominio uso domestico gas libero		Attività di Servizio Pubblico gas libero							
		%	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						