

**Servizio di Gas Naturale - Bassa Pressione**

<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)</b>	<b>Rispetto degli Standard nel 2017</b>
<b>Tipologia di Prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per la Prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%

<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)</b>	<b>Rispetto degli Standard nel 2017</b>
<b>Tipologia di Prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

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