

Servizio di Gas Naturale - Multisito

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

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2017
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
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.