

**Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste sul Servizio di Tutela Gas dal 01/01/2022 al 31/12/2022 - Delibera 413/2016/R/com**

**Livelli Generali**

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo
		cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

**Livelli specifici**

Indicatore	Standard specifico dal 2019	Grado di rispetto effettivo
		cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	86,15%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	-
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	-

In caso di mancato di rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

Indicatore	Standard specifico	Importo indennizzato		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	<b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 31-60 giorni	50 euro per risposte inviate tra 61-90 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 90 giorni
Tempo massimo di rettifica fatturazione	<b>60 giorni solari</b> dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 61-120 giorni	50 euro per risposte inviate tra 121-180 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 180 giorni
	<b>90 giorni solari</b> dalla data di ricevimento per le fatture con periodicità quadrimestrale	25 euro per risposte inviate tra 91-180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	50 euro per risposte inviate tra 181-270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale	75 euro per risposte inviate oltre 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	<b>20 giorni solari</b> dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 21-40 giorni	50 euro per risposte inviate tra 41- 60 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 60 giorni