

**Livelli di qualità per l' esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste sul Servizio di Tutela Gas dal 01/01/2018 al 31/12/2018 - 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%	100,00%

**Livelli Specifici**

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Grado di rispetto effettivo
		cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	80,00%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	0,00%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	-

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>40 giorni solari</b> dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 41-80 giorni	50 euro per risposte inviate tra 81-120 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 120 giorni
Tempo massimo di rettifica fatturazione	<b>90 giorni solari</b> dalla data di ricevimento	25 euro per risposte inviate tra 91-180 giorni	50 euro per risposte inviate tra 181-270 giorni	75 euro per risposte inviate oltre 270 giorni
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