

**Servizio di Gas Naturale per utenze domestiche - Bassa Pressione**

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2019	Numero dei casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
<b>Tipologia di Prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per la Prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>				<b>Giorni</b>
Rettifica di Fatturazione	60 giorni solari	100%	47	47	-	32,79
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%	9	9	-	15,86
Risposta Scritta a Reclami Scritti	30 giorni solari	100%	193	193	-	1,43

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2019				
<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%	2976	2976	-	1,31

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.