

## GAS NATURALE BP- MERCATO LIBERO - DOMESTICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2024	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2024
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	nessuna richiesta	/
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessuna richiesta	/
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/

### Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2024	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2024
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	nessuna richiesta	/	/

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

**GAS NATURALE BP- MERCATO LIBERO - USI DIVERSI****Livelli specifici di qualità commerciale**

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2024	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2024
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	nessuna richiesta	/
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessuna richiesta	/
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/

**Livelli generali di qualità commerciale**

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2024	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2024
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	nessuna richiesta	/	/

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.