

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 413/2016/R/com del 21/7/2016 (TIQV – Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita del gas naturale in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Onova Srl** relativi all'anno **2016**.

Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016 (gg)
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	2.872	2.869	3	99,9%	16,6
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	53	52	1	98,1%	11,5
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	/	/	/	/	/

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 6 mesi, ovvero 8 mesi per i Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **25,00€** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	1.493	1.493	0	100%
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari (*)	95%	53	53	0	100%

(*): in vigore fino al 31/12/2016.