

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale Etra Energia S.r.l.

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), 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 **Etra Energia S.r.l.** relativo all'**anno 2019**.

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 2019	Tempo medio 2019 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	27	24	3	88,8%	14,8
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	-	-	-	-
	90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale)	-	-	-	-	-
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 (venticinque/00) Euro** (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 2019
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	6	6	0	100%