

QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE LIVELLI GENERALI DI QUALITA' INFORMAZIONI AI RICHIEDENTI
(Art.65.1 Testo Integrato Delibera n.574/13 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)

Si fornisce la prevista informazione riguardante i livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Art.56 bis e Art. 57.1 - Testo Integrato Delibera 574/13)

| INDICATORE | LIVELLO GENERALE |
|--|--------------------------------------|
| Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Art. 42 | 90% |
| Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi di cui all'Art. 50 | 95% |
| Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Art. 52 | 90% |
| Tempo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura di cui all'Art. 51 (M01) relativamente a reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono | 6 giorni lavorativi nel 95% dei casi |
| Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici di cui all'Art. 51 (M02) relativamente a reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono | 6 giorni lavorativi nel 95% dei casi |