



## RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS

Di seguito vengono riportati i risultati riferiti al II° Semestre 2009 degli standard di qualità per il servizio di vendita del gas di cui alla Delibera n. 164/08 (e succ. mod. e integr.) dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG).

### *Standard Specifici di qualità*

Indicatore	N. richieste	Fuori standard	Indennizzi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	0	0	€ 0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	€ 0
Tempo massimo di risposta a reclami scritti (40 gg. solari)	361	3	€ 60

### *Standard Generali di qualità*

Indicatore	N. richieste	Fuori standard	% di rispetto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (95%)	136	15	88,97%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	0	0	100%