

## LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

come previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Delibera 413/2016/R/com e ss. mm. ii.

### SERVIZIO OFFERTO DA METANODOTTI srl NELL'ANNO 2021

Indicatore	Tipologia di Cliente	Standard previsto dall'Autorità	Indennizzo automatico previsto dall'Autorità in caso di mancato rispetto dello standard previsto, per causa imputabile a Metanodotti S.p.a.	Percentuale di rispetto dello standard previsto da parte di Metanodotti S.p.a.
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (standard specifico di qualità)	Clienti in bassa pressione sul mercato tutelato	30 giorni solari	- 25,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard; - 50,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo triplo dello standard; - 75,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.	<b>100%</b>
	Clienti in bassa pressione sul mercato libero			<b>100%</b>
	Clienti in bassa o media tensione			<b>100%</b>
Tempo massimo di rettifica fatturazione (standard specifico di qualità)	Clienti in bassa pressione sul mercato tutelato	60 giorni solari	- 25,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard; - 50,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo triplo dello standard; - 75,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.	<b>100%</b>
	Clienti in bassa pressione sul mercato libero	(90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)		<b>100%</b>
	Clienti in bassa o media tensione			<b>100%</b>
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard specifico di qualità)	Clienti in bassa pressione sul mercato tutelato	20 giorni solari	- 25,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard; - 50,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo triplo dello standard; - 75,00€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.	<b>100%</b>
	Clienti in bassa pressione sul mercato libero			<b>100%</b>
	Clienti in bassa o media tensione			<b>100%</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard generale di qualità)	Clienti in bassa pressione sul mercato tutelato	95%	--	<b>100%</b>
	Clienti in bassa pressione sul mercato libero			<b>100%</b>
	Clienti in bassa o media tensione			<b>100%</b>

**N.B.:** i tempi previsti dall'Autorità in riferimento agli standard specifici e generali di qualità commerciale si riferiscono al tempo intercorrente tra il ricevimento da parte del Venditore della richiesta inoltrata dal Cliente e la data di invio della risposta scritta da parte del Venditore (o di accredito al Cliente della somma non dovuta nei casi di rettifica fatturazione o doppia fatturazione)