



SOCIETA' SERVIZI ENERGIA srl

Piazza Risorgive, 31 - 36040 BRENDOLO (VI)

Iscritta al R.E.A. di VICENZA n. 289904 - Capitale Sociale sottoscritto € 100.000 i.v.

SERVIZIO DI TUTELA GAS NATURALE - FORNITURE A BASSA PRESSIONE

Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2017	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2017
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	nessun reclamo	/
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	nessuna richiesta	/
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2017	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2017
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	nessuna richiesta	/	/

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.



SOCIETA' SERVIZI ENERGIA srl

Piazza Risorgive, 31 - 36040 BRENDOLO (VI)

Iscritta al R.E.A. di VICENZA n. 289904 - Capitale Sociale sottoscritto € 100.000 i.v.

GAS NATURALE - MERCATO LIBERO - FORNITURE A BASSA PRESSIONE

Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2017	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2017
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	2,5	100%
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	14	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	12	100%

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2017	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2017
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	19	2,5	100%

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.



SOCIETA' SERVIZI ENERGIA srl

Piazza Risorgive, 31 - 36040 BRENDOLA (VI)

Iscritta al R.E.A. di VICENZA n. 289904 - Capitale Sociale sottoscritto € 100.000 i.v.

GAS NATURALE - MERCATO LIBERO - CLIENTI MULTISITO

Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2017	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2017
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	8	100%
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	nessuna richiesta	/
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta	/

Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITA' (delibera 413/2016)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2017	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2017
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	1	1	100%

L'Autorità ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita. L'indennizzo è pari ad €. 25,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari ad €. 50,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari ad €. 75,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.