

Servizio offerto dal Venditore Gas Plus Italiana Srl nell'anno 2015 Livelli specifici e generali di qualità commerciale - servizio vendita gas metano - stabiliti dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il gas ed il sistema idrico (del.164/2008)

1° SEMESTRE 2015 INDICATORI SPECIFICI	TIPO MERCATO	TEMPO MASSIMO	INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	N. CASI RICEVUTI	CASI AI QUALI NON E' STATA INVIATA RISPOSTA NELL'ARCO DEL SEMESTRE	CASI CON RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO ENTRO IL TEMPO MASSIMO	CASI CON RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO OLTRE IL TEMPO MASSIMO, SUDDIVISI PER CAUSE			TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA/RETTIFICA
							ALTRE CAUSE	CAUSE ESTERNE	FORZA MAGGIORE	
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	TUTELA	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	TUTELA	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	TUTELA	90	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	90	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	90	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	TUTELA	20	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	20	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	20	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
INDICATORI GENERALI										
RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	TUTELA	30	95%	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	30	95%	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	30	95%	-	-	-	-	-	-	-
RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	TUTELA	40	95%	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	40	95%	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	40	95%	-	-	-	-	-	-	-

2° SEMESTRE 2015 INDICATORI SPECIFICI	TIPO MERCATO	TEMPO MASSIMO	INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	N. CASI RICEVUTI	CASI AI QUALI NON E' STATA INVIATA RISPOSTA NELL'ARCO DEL SEMESTRE	CASI CON RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO ENTRO IL TEMPO MASSIMO	CASI CON RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DEL SEMESTRE DI RIFERIMENTO OLTRE IL TEMPO MASSIMO, SUDDIVISI PER CAUSE			TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA/RETTIFICA
							ALTRE CAUSE	CAUSE ESTERNE	FORZA MAGGIORE	
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE	TUTELA	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE	TUTELA	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	40	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	TUTELA	90	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	90	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	90	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	TUTELA	20	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	20	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	20	€ 20,00	-	-	-	-	-	-	-
INDICATORI GENERALI										
RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	TUTELA	30	95%	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	30	95%	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	30	95%	-	-	-	-	-	-	-
RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	TUTELA	40	95%	-	-	-	-	-	-	-
	LIBERO	40	95%	-	-	-	-	-	-	-
	MULTISITO GAS	40	95%	-	-	-	-	-	-	-

