



# QUALITÀ COMMERCIALE GAS NATURALE



**SERVIZIO CLIENTI : 0437 942908**

**[www.azzalinienergie.it](http://www.azzalinienergie.it)**

Via Mares, 2 32100, Belluno (BL)  
Tel. 0437 942908 - Fax. 0437 27068 Cod. Fisc. e P.iva: 01192250254

Società Servizi Energia SRL è conforme alla norma UNI ISO 9001:2015 per i seguenti servizi:  
erogazione del servizio di vendita gas metano ed energia elettrica a mezzo rete



## GAS NATURALE BP - TUTELA -DOMESTICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione                    | Tempo massimo previsto per ogni prestazione<br><br>Vincoli<br>AUTORITA' (delibera<br>413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |   |
|-------------------------------------|--|--|---|
|                                     |  | Tempo medio rilevato nell'anno 2023  | Grado di rispetto degli standard nell'anno 2023 |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari   |  | /   |
| Rettifica di fatturazione           | 60 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<br><br>Vincoli<br>AUTORITA' (delibera<br>413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |                      |                        |
|--|--|--|----------------------|------------------------|
|  |  | Numero richieste pervenute nell'anno 2023  | Tempo medio rilevato | Grado di rispetto 2023 |
| 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.

## GAS NATURALE BP - MERCATO LIBERO - DOMESTICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione                    | Tempo massimo previsto per ogni prestazione<br>Vincoli AUTORITY'<br>(delibera 413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |   |
|-------------------------------------|---|--|---|
|                                     |   | Tempo medio rilevato nell'anno 2023  | Grado di rispetto degli standard nell'anno 2023 |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari  | 9  | 100%  |
| Rettifica di fatturazione           | 60 giorni solari  | nessuna richiesta  | /   |
| Rettifica di doppia fatturazione    | 20 giorni solari  | /  | 100%  |

### Livelli generali di qualità commerciale

| Tipo prestazione                             | Tempo massimo previsto per ogni prestazione<br>Vincoli<br>AUTORITY' (delibera<br>413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |                      |                         |
|--|--|--|----------------------|-------------------------|
|  |  | Numero richieste pervenute nell'anno 2023  | Tempo medio rilevato | Grado di rispetto 2023* |
| Risposta a richieste scritte di informazione | 30 giorni solari per il 95% delle richieste  | 1  | 1                    | 100%                    |

\*calcolato sul 100% delle richieste pervenute

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.

## GAS NATURALE BP - MERCATO LIBERO - SERVIZIO PUBBLICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione                    | Tempo massimo previsto per ogni prestazione<br>Vincoli AUTORITY'<br>(delibera 413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |   |
|-------------------------------------|---|--|---|
|                                     |   | Tempo medio rilevato nell'anno 2023  | Grado di rispetto degli standard nell'anno 2023 |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari  | nessuna richiesta  | /   |
| Rettifica di fatturazione           | 60 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<br>Vincoli<br>AUTORITY' (delibera<br>413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |                      |                        |
|--|--|--|----------------------|------------------------|
|  |  | Numero richieste pervenute nell'anno 2023  | Tempo medio rilevato | Grado di rispetto 2023 |
| 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.

## GAS NATURALE BP - MERCATO LIBERO - CONDOMINIO USO DOMESTICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione                    | Tempo massimo previsto per ogni prestazione<br>Vincoli AUTORITY'<br>(delibera 413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |   |
|-------------------------------------|---|--|---|
|                                     |   | Tempo medio rilevato nell'anno 2023  | Grado di rispetto degli standard nell'anno 2023 |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari  | /  | 100%  |
| Rettifica di fatturazione           | 60 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<br>Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |                      |                        |
|--|--|--|----------------------|------------------------|
|  |  | Numero richieste pervenute nell'anno 2023  | Tempo medio rilevato | Grado di rispetto 2023 |
| 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.

## GAS NATURALE BP - MERCATO LIBERO - USI DIVERSI

### Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione                    | Tempo massimo previsto per ogni prestazione<br>Vincoli AUTORITY'<br>(delibera 413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |   |
|-------------------------------------|---|--|---|
|                                     |   | Tempo medio rilevato nell'anno 2023  | Grado di rispetto degli standard nell'anno 2023 |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari  | /  | 100%  |
| Rettifica di fatturazione           | 60 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<br>Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi) | Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta |                      |                         |
|--|--|--|----------------------|-------------------------|
|  |  | Numero richieste pervenute nell'anno 2023  | Tempo medio rilevato | Grado di rispetto 2023* |
| Risposta a richieste scritte di informazione | 30 giorni solari per il 95% delle richieste  | nessuna richiesta  | /                    | /                       |

\*calcolato sul 100% delle richieste pervenute

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.