

**MERCATO LIBERO FORNITURE GAS NATURALE**

Qualità Commerciale Anno 2016

In relazione agli standard di qualità previsti nella Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas il sistema idrico, 413/2016/R/e e sm.i, si riportano i risultati conseguiti da BRONI STRADELLA GAS E LUCE SRL nell'anno 2016, in ottemperanza di quanto definito nel Testo Integrato della Qualità della Vendita TQV:

Indicatore	Indennizzi	Richieste ricevute	Richieste inviate entro lo standard	Richieste inviate oltre lo standard
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (standard 90 gg)	Per questo standard è previsto un indennizzo base di euro 20 crescente in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'importo dell'indennizzo è pari a euro 40 nel caso in cui la prestazione venga effettuata oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard; l'indennizzo è pari a euro 60 nel caso in cui la prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard.	1	1	0
Tempo massimo di risposta a reclami scritti al venditore (standard 40 gg)		1	1	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (standard 20 gg)		0	0	0
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 gg nel 95% dei casi)	Non previsti	5	5	3
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 gg nel 95% dei casi)	Non previsti	0	0	0

Per quanto attiene ai "Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale" raggiunti da Broni Stradella Gas e Luce srl nell'anno 2016: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi è pari a 100%, la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte e di rettifica di fatturazione (da non intendersi come di cui) entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi è pari a 100%.

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di BRONI STRADELLA GAS E LUCE SRL per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Per poter riuscire ad evadere in tempi rapidi qualsiasi richiesta di informazioni o delucidazioni merito alla Sua fornitura è stato predisposto un indirizzo di posta elettronica dedicato: [info@bronistradellagas.it](mailto:info@bronistradellagas.it)