



# CH4 Lizzano S.r.l.

Sede Via 3 Novembre,51  
P.iva : 00520551201  
Lizzano in Belvedere 40042 ( Bo)

## SERVIZIO DI TUTELA GAS NATURALE - FORNITURE A BASSA PRESSIONE - DOMESTICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2020	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2020
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 Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2020	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2020
Risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	66	0,24	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.



# CH4 Lizzano S.r.l.

Sede Via 3 Novembre,51  
P.iva : 00520551201  
Lizzano in Belvedere 40042 ( Bo)

## SERVIZIO DI TUTELA GAS NATURALE - FORNITURE A BASSA PRESSIONE - CONDOMINIO CON USO DOMESTICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2020	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2020
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 Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2020	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2020
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.



# CH4 Lizzano S.r.l.

Sede Via 3 Novembre,51  
P.iva : 00520551201  
Lizzano in Belvedere 40042 ( Bo)

## GAS NATURALE - MERCATO LIBERO - FORNITURE A BASSA PRESSIONE - SERVIZIO PUBBLICO

### Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione  Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2020	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2020
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  Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2020	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2020
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.



# CH4 Lizzano S.r.l.

Sede Via 3 Novembre,51  
P.iva : 00520551201  
Lizzano in Belvedere 40042 ( Bo)

## GAS NATURALE - MERCATO LIBERO - FORNITURE A BASSA PRESSIONE - USI DIVERSI

### Livelli specifici di qualità commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo previsto per ogni prestazione  Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta	
		Tempo medio rilevato nell'anno 2020	Grado di rispetto degli standard nell'anno 2020
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  Vincoli AUTORITY' (delibera 413/2016 smi)	Tempo effettivo medio per l'esecuzione della prestazione dal ricevimento della richiesta		
		Numero richieste pervenute nell'anno 2020	Tempo medio rilevato	Grado di rispetto 2020
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.