

**INFORMAZIONI DELLE IMPRESE DISTRIBUTRICI AI RICHIEDENTI
(Art. 68 Testo Integrato Delibera 569/2019/R/GAS dell'ARERA)**

Si fornisce la prevista informazione riguardante i livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale (Art. 68 Testo Integrato Delibera 569/2019/R/GAS)

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Art. 52	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'Art. 60	95%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Art. 62	90%

Si fornisce la prevista informazione riguardante i livelli generali relativi alla messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore (Art. 67.1 Testo Integrato Deliberazione 569/2019/R/GAS)

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Livello specifico
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi