



CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS - ENERGIA ELETTRICA

Il Procuratore Generale

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "G. Rossi", written over a faint horizontal line.

Indice

1. L'AZIENDA	3
1.1 Certificazioni	3
1.2 Politica	3
1.3 Sicurezza	5
1.4 Pronto intervento gas	5
1.5 Piano incidenti ed emergenze da gas	5
1.6 Piano di gestione delle emergenze del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (solo Cremona)	5
2. LA CARTA DEI SERVIZI	6
2.1 Principi fondamentali	6
2.2 Riduzione dei rifiuti	7
2.3 Partecipazione	7
2.4 Cortesia	7
2.5 Efficacia ed efficienza	7
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	8
3.2 I livelli di qualità del servizio gas	8
3.3 La misurazione dei consumi	12
3.4 Tempo di attesa al telefono	12
3.5 Reclami	13
3.6 Risposta alle richieste scritte	13
3.7 Informazione	13
3.8 Soddisfazione del cliente	13
3.9 Tutela	13
3.10 Validità della carta dei servizi	13
4. La comunicazione e l'informazione al Cliente	14
4.1 L'accessibilità ai servizi di LD RETI S.r.l. – distribuzione GAS	15
4.2 L'informazione post contatore	16
5. La distribuzione elettrica	17
5.1 Livelli di qualità del servizio	17
5.2 L'accessibilità ai servizi di LD RETI S.r.l. distribuzione e misura energia elettrica	20
6. Il risparmio energetico	21
7. Glossario	21

1. L'AZIENDA

Con l'atto di fusione per incorporazione di Linea Group Holding S.p.A. in A2A S.p.A. si conclude il percorso di integrazione che ci ha visto tutti impegnati, a partire dal 2016, da quando è stata siglata la partnership industriale fra A2A e LGH.

A partire dal 1° gennaio 2022, A2A S.p.A. subentrerà a Linea Group Holding S.p.A. nell'azionariato delle società operative di business, che confluiranno organizzativamente nelle Business Unit di competenza. Nello specifico:

- **LD Reti** è confluita nella **Business Unit Reti e Calore ora chiamata Smart Infrastructures**;

LD Reti è la società del Gruppo A2A che svolge l'attività di "distribuzione e misura del gas naturale" in alcuni Comuni delle province di Brescia, Cremona, Lodi, Pavia.

LD Reti gestisce anche il servizio di distribuzione e misura di energia elettrica nel solo Comune di Cremona.

Come beneficiario della concessione e quindi distributore, le attività sono soggette alla regolazione dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

L'attività di distribuzione e misura del gas naturale e distribuzione di energia elettrica sono attività di pubblico servizio, separate societariamente dall'attività di vendita, in conformità al decreto legislativo n. 164/2000 e in ottemperanza alla delibera ARERA 231/14. La regolazione del servizio è esercitata dall'ARERA, istituita con la legge 14.11.95, n. 481.

Per la consistenza di impianti e reti di distribuzione gestiti vedere le pagine del sito internet dedicate (www.ldreti.it/chi-siamo/profilo-aziendale) o il report di sostenibilità di A2A (nel quale, sezione RETI & CALORE, confluiscono anche i dati di LDRETI).

LD RETI S.r.l. ha aderito al Codice di rete tipo emanato dall'ARERA, che regola e garantisce parità di condizioni d'accesso alla propria rete di distribuzione per tutte le società di vendita del gas naturale.

Il personale operativo delle società provvede, inoltre, ad effettuare controlli, manutenzione ordinaria (prevista dalla normativa) e straordinaria sugli impianti gestiti e sulla rete di distribuzione e alla ricerca delle perdite di gas. Qualora fosse necessaria l'interruzione dell'erogazione essa viene comunicata con almeno un giorno di anticipo in modo da garantire la corretta informazione dei clienti interessati

1.1 Certificazioni

LD RETI S.r.l. ha adottato un sistema di gestione integrato certificato secondo le seguenti norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:18.

1.2 Politica

LD RETI S.r.l. svolge attività che influenzano fortemente il rapporto con la cittadinanza e con il territorio. Per questo motivo, nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, oltre ad applicare il Sistema di Gestione Qualità aziendale, l'Azienda ha deciso, assecondando le proprie specificità, di adottare una politica di coinvolgimento dei clienti ed in generale delle parti interessate con l'obiettivo di minimizzare sia i propri impatti diretti sia quelli indiretti.

In quest'ottica, LD RETI S.r.l. afferma il proprio impegno costante finalizzato a:

- ✓ soddisfazione del proprio cliente, interno ed esterno, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti nel rispetto dell'equilibrio economico della società;
- ✓ identificazione del contesto e delle esigenze / aspettative delle parti interessate interne / esterne con monitoraggio continuo della soddisfazione dei Clienti affinché il miglioramento corrisponda alle Loro aspettative;

- ✓ analisi e misurazione costanti degli scenari di rischio impattanti sul business aziendale ed individuazione delle azioni di mitigazione atte a ridurli;
- ✓ il monitoraggio continuo della soddisfazione del Cliente affinché il miglioramento corrisponda alle Sue aspettative per favorirne la fidelizzazione;
- ✓ costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- ✓ ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- ✓ adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali;
- ✓ promozione delle pari opportunità e diffusione di comportamenti etici condivisi;
- ✓ valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione garantendone i diritti stabiliti dalle norme nazionali e dagli accordi di settore, il coinvolgimento delle Rappresentanze Sindacali;
- ✓ monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- ✓ tutela dell'ambiente come elemento caratterizzante della propria attività con particolare impegno alla prevenzione dell'inquinamento per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la generazione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali;
- ✓ tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti (con iniziative nei confronti delle dipendenze – fumo, alcol, ludopatia, ecc.) e di quelli delle Società che operano a proprio favore, della popolazione circostante gli impianti e/o le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali mantenendo alta la preparazione e la capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- ✓ impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro relativamente a tutti gli ambiti di attività Aziendale, alla sua intera popolazione, al suo intero perimetro e al proprio contesto relativamente alla natura specifica dei propri rischi e alle rispettive opportunità di miglioramento del sistema di Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- ✓ riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- ✓ impegno al rispetto della normativa cogente di riferimento di tutti gli ambiti di attività Aziendale e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;
- ✓ consultazione costante del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti, anche attraverso la figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;

- ✓ diffusione della politica alle parti interessate mantenendo uno stretto dialogo con gli Stakeholders (Clienti, Dipendenti, Autorità, Fornitori, ...) e impegno a riesaminarla periodicamente;
- ✓ utilizzo della politica quale riferimento per fissare gli obiettivi per la Salute Sicurezza dei Lavoratori;
- ✓ diffusione degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- ✓ destinazione di risorse adeguate al reporting nell'ambito del sistema qualità, ambiente e sicurezza e adozione di strumenti statistici e gestionali, quali: monitoraggio di indicatori prestazionali, conduzione di verifiche ispettive, azioni correttive/preventive e riesami da parte della Direzione, finalizzati alla gestione efficace del sistema.

1.3 Sicurezza

LD RETI S.r.l. attua quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08 e s.m.i.) e dalla normativa di riferimento in tema di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas naturale presso tutti gli impianti e le reti gestite.

1.4 Pronto intervento gas



LD RETI S.r.l. rende disponibile alla propria clientela un numero verde per le Emergenze attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno gratuito sia da rete mobile che da rete fissa.

Il servizio di pronto intervento è gestito da un fornitore esterno che garantisce il pieno rispetto di quanto previsto dall'ARERA in materia (gestione operativa segnalazioni, registrazione audio della chiamata, ...).

LD RETI S.r.l. ha approntato un proprio servizio di reperibilità 24 ore su 24 per le chiamate di pronto intervento, servizio provvisto di personale competente ed adeguatamente preparato nonché di attrezzature e strumenti idonei per far fronte alle casistiche tipiche di tale attività.



1.4.1 Pronto intervento energia elettrica

LD RETI S.r.l. rende disponibile alla propria clientela un numero verde per le Emergenze attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno gratuito sia da rete mobile che da rete fissa **NUMERO VERDE GRATUITO**.

LD RETI S.r.l. ha approntato un proprio servizio di reperibilità 24 ore su 24 per le chiamate di pronto intervento, servizio provvisto di personale competente ed adeguatamente preparato nonché di attrezzature e strumenti idonei per far fronte alle casistiche:

- mancanza di energia elettrica
- guasti su impianti di distribuzione di energia elettrica (contatore, sbalzi di tensione, ecc.)

Il servizio si svolge solo nel Comune di Cremona.

1.5 Piano incidenti ed emergenze da gas

Conformemente a quanto prescritto dall'ARERA, LD RETI S.r.l. ha elaborato e reso operativo il proprio piano per far fronte ad eventuali emergenze / incidenti da gas. Nel piano sono gestiti tutti gli aspetti legati a tali fattispecie.

1.6 Piano di gestione delle emergenze del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (solo Cremona)

Conformemente a quanto prescritto dall'ARERA, LD RETI S.r.l. ha elaborato e reso operativo il proprio piano per far fronte ad eventuali emergenze / incidenti che riguardano il servizio di distribuzione dell'energia elettrica in concessione a LD Reti Srl nel territorio del Comune di Cremona.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa i principi ai quali devono uniformarsi gli esercenti i servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Gestione del servizio di distribuzione del gas naturale - Progettazione, costruzione, esercizio e manutenzione di sistemi di distribuzione gas naturale
- Gestione del servizio di distribuzione energia elettrica.
- Progettazione, costruzione, esercizio e manutenzione di sistemi di distribuzione energia elettrica.

2.1 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui LD RETI S.r.l. si ispira nella gestione dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: L'Azienda ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Viene garantito, per quanto di competenza, il medesimo trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. L'Azienda si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio: L'Azienda si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo nella fornitura e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. I casi di erogazione irregolare o sospensione del servizio, non dipendenti da cause di forza maggiore, saranno ridotti al minimo indispensabile.

Partecipazione: L'Azienda tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, l'Azienda garantisce l'identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi ad essa affidato.

Cortesìa: L'Azienda si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali: L'azienda rispetta, nei confronti dei Clienti, l'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016.

Efficacia ed Efficienza: L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: L'Azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

Caratteristiche principali di fornitura dei servizi a rete: le condizioni generali per la fornitura dei servizi a rete sono riportate nei Regolamenti di servizio.

Tutela dell'ambiente: LD RETI S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori: LD RETI S.r.l., nello svolgimento delle proprie attività, s'impegna a rispettare la normativa relativa alla salute e sicurezza dei lavoratori garantendone la corretta e puntuale applicazione ed osservanza. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a tutelare la sicurezza sul lavoro sia nei confronti dei propri lavoratori sia dei propri fornitori.

2.2 Riduzione dei rifiuti

LD RETI S.r.l. s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità: tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.3 Partecipazione

Il Cliente di LD RETI S.r.l. ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, LD RETI S.r.l. individua i responsabili delle Aree operative e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

2.4 Cortesia

LD RETI S.r.l. s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il Cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.5 Efficacia ed efficienza

LD RETI S.r.l. è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

LD RETI S.r.l. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- continuità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

3.1 Il servizio gas

Nell'ambito del quadro normativo del settore gas come definito dal D.Lgs. n. 164 del 23.05.2000 ("Decreto Letta"), LD RETI S.r.l. gestisce il servizio di distribuzione del gas metano che è stato separato e distinto dall'attività di commercializzazione.

La Carta del Servizio di distribuzione del gas metano è applicabile a tutti i clienti allacciati alla rete a media o a bassa pressione.

In virtù del principio precedentemente richiamato di chiarezza e comprensibilità dei messaggi, il Cliente può consultare un glossario riportato al termine della presente Carta finalizzato a definire con semplicità e precisione alcuni termini tecnici il cui utilizzo è stato inevitabile.

3.2 I livelli di qualità del servizio gas

I livelli di qualità del servizio di distribuzione del gas sono definiti relativamente a:

- aspetti commerciali;
- aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

Tali livelli sono misurati attraverso la verifica del rispetto di determinati standard che descrivono compiutamente i due aspetti appena ricordati. In conformità ai dettami della delibera ARERA n. 569/19 e s.m.i., LD RETI S.r.l. ha definito dei livelli di qualità generale e dei livelli di qualità specifica:

Livelli di Qualità Generali: sono riferiti al complesso delle prestazioni che l'Azienda eroga, indipendentemente da singoli casi, e sono soggetti a monitoraggio a cadenza fissa: rappresentano quindi un'indicazione della capacità complessiva di gestire un servizio in termini adeguati e soddisfacenti per l'intera Clientela.

Livelli di Qualità Specifici: sono riferiti alla prestazione che l'Azienda garantisce al singolo Cliente e quindi immediatamente riscontrabili dallo stesso in occasione dei suoi contatti con l'Azienda.

Le modalità di computo dei tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a tali livelli sono stabilite dalle direttive di riferimento secondo i seguenti principi:

- non è compreso il tempo necessario per l'ottenimento di atti di terzi;
- per l'esecuzione di lavori semplici o complessi e per l'attivazione della fornitura il computo decorre dall'ottenimento e dalla consegna all'Azienda, da parte del Cliente, della documentazione necessaria e dall'accettazione del preventivo;
- è compreso il tempo necessario all'effettuazione di sopralluoghi che non richiedono la presenza del Cliente o che richiedono la presenza del Cliente ma per i quali quest'ultimo non abbia richiesto un appuntamento posticipato;
- in caso di appuntamento posticipato, limitatamente a lavori semplici, attivazioni, riattivazioni e disattivazioni, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato poiché il Cliente sceglie la puntualità rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione;
- in caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, l'Azienda si impegna tuttavia a comunicare al Cliente il referente aziendale, il nominativo dell'ente incaricato; i costi relativi sono a carico del Cliente solo qualora risulti l'esattezza delle rilevazioni del gruppo di misura entro il limite di tolleranza della misura.

LIVELLI DI QUALITA' GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I livelli di Qualità generali che LD RETI S.r.l. si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio sono fissati dall'ARERA in valori standard riportati nella tabella seguente.

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Indicatore	Obbligo di servizio
------------	---------------------

Indicatore	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	100% in 3 anni mobili
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	100% in 4 anni mobili
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	NOD min calcolato secondo quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5
Percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale annua di rete AP/MP/BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace, polietilene, ghisa risanata e ghisa con giunti non in canapa e piombo	100% ogni anno

LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I livelli di Qualità specifici che LD RETI S.r.l. si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

STANDARD SPECIFICO RELATIVO A SICUREZZA E CONTINUITA' SERVIZIO	VALORE
Disponibilità del servizio di segnalazione guasti e dispersioni	24 ore su 24
Pressione di fornitura nella rete di bassa pressione misurata a valle del gruppo di misura di Clienti con pressione standard (norma UNI 11631)	17-25 mbar
Preavviso per interruzione programmata della fornitura	3 giorni lavorativi

LIVELLI DI QUALITA' GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

I livelli di Qualità generali che LD RETI S.r.l. si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 52	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni di cui all'Articolo 60	95%

LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale che LD RETI S.r.l. si impegna a garantire sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente, in dipendenza della tipologia del gruppo di misura installato.

Tabella E – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 56	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 57	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 59	1 giorno
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1,

Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel

Il mancato rispetto da parte dell'azienda dei livelli specifici di qualità commerciale comporta un rimborso automatico ad indennizzo del Cliente commisurato al gruppo di misura installato. L'entità dell'indennizzo è riportata nella seguente tabella.

Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 56	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 57	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 59	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63	euro 35,00		

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nella tabella F è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 30 €, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Gli indennizzi automatici sono corrisposti dall'esercente al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine

decorre dalla data dell'appuntamento ed esclusi gli indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura, per i quali il medesimo termine decorre dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- ❖ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- ❖ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre il tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico di base;
- ❖ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto.

L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo di messa a disposizione di dati tecnici devono essere corrisposti entro 6 mesi dalla data della richiesta di dati tecnici.

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice.

L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

In applicazione delle direttive dell'ARERA, l'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità è imputabile al Cliente, a terzi o a cause di forza maggiore;
- il cliente non è in regola con i pagamenti dovuti all'azienda per la prestazione richiesta;
- per il mancato rispetto della fascia di puntualità qualora il cliente richiede un appuntamento posticipato in data successiva di oltre 60 giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione.

L'ARERA stabilisce che la società di distribuzione possa fissare dei livelli migliorativi di qualità a seguito di accordi presi con i Comuni o tramite l'aggiudicazione di gare d'appalto. Per questo motivo in alcuni Comuni sono state introdotte nuove tempistiche per l'esecuzione delle prestazioni, rispetto a quelle stabilite dall'ARERA, ed eventuali nuovi indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici (vedere sezione dedicata su sito internet <http://www.ldreti.it/area-clienti-finali/gli-standard-di-qualità>).

3.3 La misurazione dei consumi

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei gruppi di misura di proprietà di LD RETI S.r.l. in base alle disposizioni dell'Autorità di regolamentazione del settore.

3.4 Tempo di attesa al telefono

LD RETI S.r.l. è impegnata a ridurre al minimo i tempi di attesa telefonica per la richiesta di informazioni in base alle disposizioni dell'Autorità di regolamentazione del settore.

3.5 Reclami

I reclami possono essere inoltrati solo per iscritto ed indirizzati secondo le modalità indicate nella tabella a seguire.

3.6 Risposta alle richieste scritte

LD RETI S.r.l. s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione scritta o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 30 giorni solari. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

3.7 Informazione

Vedere punti 4 e 5.

3.8 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, LD RETI S.r.l. può effettuare verifiche e rilevazioni sul proprio operato al fine di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni.

3.9 Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata agli uffici competenti secondo quanto riportato al punto 3.3 alle richieste verrà data risposta entro i tempi sopra indicati, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Ogni variazione significativa apportata alla Carta è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente".

3.10 Validità della carta dei servizi

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "comunicazione e informazione al cliente". Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

4. La comunicazione e l'informazione al Cliente

LD RETI S.r.l. ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza.

L'Azienda comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

Carta del Servizio di distribuzione gas ed elettrica: è messa a disposizione del Cliente tramite il sito internet www.ldreti.it;

Fattura: il retro del documento è dedicato da LD RETI S.r.l. all'informazione al Cliente;

Sito Internet: riporta le principali notizie utili sull'azienda;

Informazioni dell'esercente ai Clienti: In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di clienti, che non siano venditori, l'esercente fornisce ai clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. Il distributore fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici. L'Azienda comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

4.1 L'accessibilità ai servizi di LD RETI S.r.l. – distribuzione GAS

SEDE	Area Operativa LODI - CREMA	Area Operativa PAVIA area tecnica		Area Operativa CREMONA area tecnica	Area Operativa ROVATO area tecnica
Strada Vecchia Cremonese CAP 26900 - LODI Tel. 0371 - 4502600 Fax. 0371 - 4502601 P.IVA e C.F. 01341400198	Strada Vecchia Cremonese 26900 - Lodi tel. 0371 - 4502600 Fax. 0371 - 4502601	Via Donegani, 21 27100 - Pavia (PV) Tel. 0382 - 434611 Fax 0382 - 434702	Viale dell'Industria, n°4 27020 - Torre d'Isola (PV) Tel. 0382 - 434923 0382 - 434822 Fax. 0382 - 434935	Via Postumia n°102 26100 - Cremona (CR) Tel. 0372 - 4181 Fax 0372 - 418405	Via Mezzana n°81 25038- Rovato (BS) Tel. 030 - 6884513 Fax: 030 - 6884598
<p>Le comunicazioni relative alle richieste di prestazioni soggette a qualità commerciale (deliberazione ARERA 569/19 e s.m.i.) e di sostituzione del venditore nella fornitura del gas (switch) devono essere trasmesse attraverso il portale all'indirizzo: https://netgategas.ldreti.it.</p> <p>In caso di disservizi telematici superiori alle 48 ore, le comunicazioni potranno essere inviate tramite posta certificata ai seguenti indirizzi dedicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ldreti@pec.ldreti.it posta elettronica certificata di LD RETI S.r.l.; • accessoretigas@pec.ldreti.it per richieste di prestazione in caso di malfunzionamento del portale o per richieste di informazioni; per la comunicazione delle attestazioni obbligatorie (disponibilità della documentazione attestante la comunicazione del recesso dal rapporto contrattuale tra il cliente finale e il venditore uscente; in caso di primo accesso: dati identificativi della società di vendita, categoria di appartenenza, autorizzazione alla vendita di gas, disponibilità di gas presso il REMI, titolarità dei poteri di rappresentanza, in caso di prima richiesta di accesso ad un REMI: disponibilità di gas presso il REMI); per le richieste di disponibilità di gas presso il REMI e comunicazioni 229/12; per le comunicazioni relative al bilanciamento, l'aggiustamento, la segnalazione delle INCOERENZE del SII e le procedure per la del.222/2020; per le comunicazioni inerenti il Default (quali trasmissione documenti ex art. 13.7 TIMG, comunicazioni art. 35.5 c) del TIVG e art. 10.6 del TIMG); • letture@pec.ldreti.it per richiesta di chiarimenti/verifiche in relazione ai flussi di lettura presenti/assenti sul Cloud del SII; • bonussociale@pec.ldreti.it le comunicazioni relative al bonus sociale e per eventuali chiarimenti al riguardo; • garanzie.ldreti@pec.ldreti.it per comunicazioni relative alle modifica/integrazione delle garanzie richieste; • fatturazione.distribuzione@pec.ldreti.it per le richieste di informazioni relativamente alla fatturazione; • reclami.ldreti@ldreti.it per reclami e informazioni. 					
Sito internet: www.ldreti.it			posta elettronica: segreteria@ldreti.it		
<p>Pronto intervento distribuzione gas</p> <p>800 200 171</p> <p>attivo gratuitamente tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24</p>					

4.2 L'informazione post contatore

Al fine di fornire un valido supporto alla propria clientela nell'ambito delle attività e delle norme che disciplinano l'utilizzo del gas metano, LD RETI S.r.l. fornisce gratuitamente informazioni di carattere tecnico normativo inerente l'installazione / manutenzione / conduzione degli impianti interni della propria clientela, vale a dire a valle del gruppo di misura (il cosiddetto "post-contatore"), nonché informazioni di carattere più generale relative al risparmio energetico e alla sicurezza degli impianti stessi.

Per stimolare ed accrescere la cultura del corretto utilizzo del gas metano, LD RETI S.r.l. si fa promotrice di attività di aggiornamento e formazione per i tecnici che operano nel settore e di campagne informative a più largo respiro mirate alla propria clientela.

5. La distribuzione elettrica

Dal 01/07/2018 LD RETI S.r.l. ha incorporato la società Distribuzione Elettrica di Cremona con sede in Cremona che gestisce il servizio di distribuzione e misura di energia elettrica nel Comune di Cremona.

5.1 Livelli di qualità del servizio

Le prestazioni richieste dal cliente soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica ed eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, suddivisi per tipologia di clientela, come stabilito dalla Delibera ARERA N. 646/15 e s.m.i. "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023".

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica

Indicatore	Livello specifico		
	Clienti finali Bassa Tensione Usi domestici	Clienti finali Bassa Tensione Altri usi	Clienti finali Media Tensione
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	-
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	-
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	-	-	30 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 KW	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	-
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 KW	-	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale ⁽¹⁾	1 giorno feriale ⁽¹⁾	1 giorno feriale ⁽¹⁾
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	2 ore
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ⁽²⁾ – 4 ore ⁽³⁾	3 ore ⁽²⁾ – 4 ore ⁽³⁾	-
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

Indicatore	Livello specifico		
	Clienti finali Bassa Tensione Usi domestici	Clienti finali Bassa Tensione Altri usi	Clienti finali Media Tensione
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici non acquisibili con lettura di un gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

- (1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo.
- (2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle h. 08.00 alle h. 18.00; nel caso di intervento su appuntamento personalizzato richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 h.
- (3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle h. 18.00 alle h. 8.00; nel caso di intervento su appuntamento personalizzato richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 h.

L'entità dell'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici è riportata nella seguente tabella:

Indennizzi automatici per mancato rispetto livelli specifici qualità commerciale servizio distribuzione e misura energia elettrica

	Clienti finali Bassa Tensione Usi domestici	Clienti finali Bassa Tensione Altri usi	Clienti finali Media Tensione
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT	€ 35,00	€ 70,00	-
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	€ 35,00	€ 70,00	-
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	-	-	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 KW	€ 35,00	€ 70,00	-
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 KW	-	€ 70,00	€ 140,00
Esecuzione di lavori complessi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Attivazione della fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	-	-	-
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	€ 35,00	€ 70,00	-

	Clients finali Bassa Tensione Usi domestici	Clients finali Bassa Tensione Altri usi	Clients finali Media Tensione
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici non acquisibili con lettura di un gruppo di misura	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ci si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione del riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici.

L'indennizzo automatico non viene corrisposto quando il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l' esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- qualora il cliente finale non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all' esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta;
- per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione se l'interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti ferma-cavi presenti sul gruppo di misura, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente finale;
- per mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura nel caso in cui questo risulti inaccessibile.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura energia elettrica

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura energia elettrica comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

5.2 L'accessibilità ai servizi di LD RETI S.r.l. - distribuzione e misura energia elettrica

SEDE	Area Operativa CREMONA
Strada Vecchia Cremonese 26900 - LODI tel. 0371 - 4502600 fax. 0371 - 4502601 P.IVA e C.F. 01341400198	Via Postumia n°102 26100 - CREMONA Tel. 0372 - 418299 Fax 0372 - 418358
<p>Le comunicazioni relative alle richieste di prestazioni soggette a qualità commerciale (deliberazione ARERA 646/15 e s.m.i.) non veicolate dal SII devono essere trasmesse attraverso il portale all'indirizzo https://netgateele.ldreti.it</p> <p>In caso di disservizi telematici superiori alle 48 ore, le comunicazioni potranno essere inviate tramite posta certificata ai seguenti indirizzi dedicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accessoretiele@pec.ldreti.it per richieste di prestazione in caso di malfunzionamento del portale o per qualsiasi altra richiesta di informazioni; • fatturazione.distribuzione@pec.ldreti.it per richieste di informazioni relative alla fatturazione; • garanzie.ldreti@pec.ldreti.it per comunicazioni relative alle modifica/integrazione delle garanzie richieste. • reclami.ldreti@ldreti.it per reclami e informazioni. 	
Sito internet: www.ldreti.it	posta elettronica: segreteria@ldreti.it
<p style="text-align: center;">Pronto intervento distribuzione elettrica</p> <p style="text-align: center;">800 994 202</p> <p style="text-align: center;">attivo gratuitamente tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24</p>	

6. Il risparmio energetico

Le aziende distributrici di gas naturale energia elettrica sono soggetti direttamente interessati dalle norme quadro di settore quali mezzo di contatto con i clienti finali per informare, suggerire e stimolarne comportamenti virtuosi in tema di risparmio energetico.

Indicazioni in merito, afferenti le tematiche dedicate a:

1. la trasformazione a gas naturale degli impianti alimentati a gasolio o con altri combustibili più inquinanti del medesimo;
2. la riduzione del consumo di energia;
3. il miglioramento della manutenzione e della gestione del complesso "edificio-impianti".

LD RETI S.r.l. propone alcuni suggerimenti su come risparmiare sul consumo del metano, consultando le indicazioni presenti al seguente indirizzo internet <https://scuole.a2a.eu/>

7. Glossario

Il Glossario servizio gas

Appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall' esercente.

Atti di terzi concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di LD RETI S.r.l., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Cliente.

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481.

Cliente è, ai fini del Testo integrato, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;

Cliente finale è il consumatore che acquista gas per uso proprio.

Dispersione è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione.

Distribuzione: attività di trasporto del gas a mezzo di reti a media e bassa pressione per la fornitura ai Clienti.

Distributore è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione del gas; fino a successivo provvedimento dell'Autorità esso esercita anche l'attività di misura del gas.

Esecuzione di lavori semplici: per i Clienti allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura. Per i Clienti allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Esecuzione di lavori complessi: realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà dell'esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Esercente è il soggetto che eroga il servizio gas.

Gruppo di misura è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati.

Livello generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Livello specifico di qualità è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al cliente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici.

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente.

Venditore è l'esercente che esercita l'attività di vendita del gas.

Il Glossario servizio energia elettrica

Mercato libero Dal 1° luglio 2007 il mercato dell'energia è stato liberalizzato: questo vuol dire che tutti i clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore e a quali condizioni, comprare l'elettricità. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità per l'energia. In questo caso la bolletta riporta la scritta "mercato libero".

Servizio di maggior tutela È il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia. Il cliente domestico o le piccole imprese (PMI)¹ sono servite in maggior tutela se non hanno mai cambiato fornitore, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori. Le condizioni del servizio di maggior tutela si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI rimaste senza fornitore, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.

POD (Punto di prelievo) È un codice composto da lettere e numeri che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore. Tipologia di contratto I contratti possono essere di vari tipi:

- il contratto per "utenza domestica" riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per alimentare la sua abitazione, di residenza o meno, e le relative applicazioni (ad esempio le pompe di calore), i locali annessi o pertinenti all'abitazione, i punti di ricarica privata per veicoli elettrici, purché l'utilizzo sia effettuato con unico punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi (un solo POD e un solo contatore);
- il contratto per "utenza usi diversi" è riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per usi diversi da quelli di cui al precedente punto (ad esempio per alimentare un negozio, un ufficio ecc).

Residente/non residente Per i soli clienti domestici la tipologia di contratto si distingue ulteriormente tra residenti e non residenti, in base alla residenza anagrafica del titolare del contratto di fornitura. La distinzione è rilevante per l'applicazione della componente di dispacciamento relativa ai Servizi di vendita, delle tariffe di rete e delle imposte.

Tipologia offerta È il termine commerciale del contratto offerto al cliente (ad esempio offerta Casa amica, oppure Energia facile, ecc.).

Data di attivazione della fornitura È la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto. Generalmente non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o in cui avviene il passaggio da un fornitore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto.

Potenza impegnata È il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile dal fornitore (tecnicamente si parla di potenza contrattualmente impegnata). È definita in base alle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione del tipo (e del numero) di apparecchi elettrici normalmente utilizzati. Per la maggior parte delle abitazioni, e quindi dei clienti domestici, la potenza impegnata è di 3 kW.

Potenza disponibile È la potenza massima prelevabile, al di sopra della quale potrebbe interrompersi l'erogazione dell'energia a causa dello "scatto" automatico del contatore. Per i clienti con potenza contrattualmente impegnata fino a 30 kW la potenza disponibile corrisponde alla potenza impegnata aumentata del 10%.

Prezzi monorari, biorari e multiorari Il prezzo dell'energia, sulla base del contratto di fornitura può distinguersi in monorario, biorario o multiorario. Il prezzo è monorario quando è lo stesso in tutte le ore del giorno; biorario quando varia in due differenti fasce orarie (F1 e F2+F3), multiorario quando varia in tre fasce orarie (F1, F2, F3).

Informazione su unità di misura, letture e consumi

kWh (kilowattora) È l'unità di misura dell'energia elettrica; rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW. Nella bolletta i consumi di energia elettrica sono fatturati in kWh.

kW (kilowatt) È l'unità di misura della potenza. Nella bolletta la potenza impegnata e la potenza disponibile sono espresse in kW.

kvarh È l'unità di misura dell'energia reattiva.

Fasce orarie Tutti i contatori elettronici installati e messi in servizio sono programmati per rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono (F1, F2, F3). Le fasce sono state definite dall'Autorità per l'energia.

Fascia F1 (ore di punta) Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali.

Fascia F2 (ore intermedie) Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali.

Fascia F3 (ore fuori punta) Dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 alle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata.

Fascia F2+F3 (o F23) Dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.

Letture rilevate È il numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura); viene rilevato direttamente dal distributore che lo comunica al fornitore.

Autolettura È il numero che compare sul display del contatore ad una certa data: viene rilevato direttamente dal cliente finale che lo comunica al fornitore, se quest'ultimo ha previsto questa possibilità.

Consumi rilevati Sono i kilowattora (kWh) consumati fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

Consumi fatturati Sono i chilowattora (kWh) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi rilevati e i consumi fatturati. Questa differenza può dipendere dal fatto che ai consumi rilevati vengano aggiunti consumi stimati o può dipendere dalla tipologia di offerta.

Consumi stimati Sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate (o autoletture), sulla base delle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al fornitore.

Tipologia di contatore Identifica la tipologia di contatore installato nel punto di prelievo (POD). Si distinguono contatori elettronici gestiti per fasce (EF), gestiti monorari (EM), gestiti orari (EO) e contatori tradizionali (T). La voce tipologia di contatore è presente in bolletta solo nel caso in cui il distributore abbia comunicato tale informazione al fornitore.

Contatore elettronico gestito per fasce (EF) È il contatore elettronico in grado di misurare l'energia consumata nelle diverse fasce orarie (F1, F2 e F3).

Contatore elettronico gestito orario (EO) È il contatore elettronico in grado di misurare l'energia consumata ora per ora.

Contatore elettronico gestito monorario (EM) È il contatore elettronico non ancora riprogrammato e quindi non in grado di misurare l'energia consumata nelle diverse fasce orarie o ore della giornata.

Contatore tradizionale (T) È il contatore non elettronico che non è in grado di misurare l'energia né per singole fasce né per ora.