



Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas

Prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas ed eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, suddivisi per tipologia di clientela, come stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la delibera 569/2019/R/gas, Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025".

Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice ai sensi dell'art. 77 della delibera ARERA n.569/2019/R/gas.

Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Clienti finali in Bassa Pressione con gruppo di misura					
	fino alla classe G 6		dalla classe G 10 alla G 25		non inferiore alla classe G 40	
	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	8 giorni lavorativi	€ 42,90	8 giorni lavorativi	€ 85,80	8 giorni lavorativi	€ 171,60
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	22 giorni lavorativi	€ 42,90	22 giorni lavorativi	€ 85,80	22 giorni lavorativi	€ 171,60
Esecuzione di lavori semplici	6 giorni lavorativi	€ 42,90	6 giorni lavorativi	€ 85,80	8 giorni lavorativi	€ 171,60
Attivazione della fornitura	6 giorni lavorativi	€ 42,90	6 giorni lavorativi	€ 85,80	8 giorni lavorativi	€ 171,60
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	3 giorni lavorativi	€ 42,90	3 giorni lavorativi	€ 85,80	4 giorni lavorativi	€ 171,60
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	€ 42,90	2 giorni feriali	€ 85,80	2 giorni feriali	€ 171,60
Riattivazione fornitura a seguito sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	€ 35,00	2 giorni feriali	€ 70,00	2 giorni feriali	€ 140,00
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	€ 35,00	20 giorni lavorativi	€ 70,00	20 giorni lavorativi	€ 140,00
Sostituzione del gruppo di misura a seguito di verifica con accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente	5 giorni lavorativi	€ 35,00	5 giorni lavorativi	€ 70,00	5 giorni lavorativi	€ 140,00
Comunicazione dell'esito della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale	6 giorni lavorativi	€ 42,90	6 giorni lavorativi	€ 85,80	6 giorni lavorativi	€ 171,60
Comunicazione del ripristino del valore conforme della pressione di fornitura in caso di interventi su stabilizzatori o riduttori di pressione	1 giorno	€ 35,00	1 giorno	€ 70,00	1 giorno	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	€ 42,90	2 ore	€ 85,80	2 ore	€ 171,60
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici complessi	12 giorni lavorativi	€ 30,00	12 giorni lavorativi	€ 30,00	12 giorni lavorativi	€ 30,00

L'indennizzo automatico, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, 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 base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce 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 dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

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 richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta;
- qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui all'articolo 64.1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione.

Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	€ 35,00

Livelli generali di qualità commerciale	Clienti finali in Bassa Pressione	
	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
Esecuzione di lavori complessi	60 giorni lavorativi	90 %
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione	30 giorni	95 %
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura su reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi	95 %
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici su reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi	95 %