

|  LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE Province di Cremona-Bergamo | | Tempo massimo di prevenzione per l'esecuzione di lavori semplici -PN1 PM1 PR1 | Tempo massimo di prevenzione per l'esecuzione di lavori complessi - PN1 PM1 PR1- | Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici -E01- | Tempo massimo di attivazione della fornitura -A40 A01- | Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale -D01- | Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità -R01- | Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità -A02- | Tempo massimo di verifica del gruppo di misura -V01- | Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto -V01- | Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura -V02- | Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura-V02- | Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati compresi | Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo misura - reclami scritti o procedura di conciliazione | Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di altri dati tecnici - reclami scritti o procedura di conciliazione paritetica -M02- | Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di altri dati tecnici complessi - reclami scritti o procedura di conciliazione paritetica -M02C- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--------------|------------|--------|--------------|------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|----|--|-------|--|--|----------|--|--|----------|--|--|-----------|--|--|
| tempi standard | | gg lav 15 | | | gg lav 30 | | | gg lav 10 | | | gg lav 10 | | | gg lav 5 | | | gg feriali 2 | | | gg feriali 2 | | | gig lav 20 | | | gg lav 5 | | | gg lav 10 | | | gg solare 1 | | | ore 2 | | | gg lav 6 | | | gg lav 6 | | | gg lav 12 | | |
| COMUNE | PROV | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | tutti i calibri | tutti i calibri | tutti i calibri | tutti i calibri | <= G6 | G10 - G 25 | >= G40 | tutti i calibri | tutti i calibri | tutti i calibri | | | | | | | | | | | | | | |
| CAMISANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CAMPAGNOLA CREMASCA | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPERGNANICA | CR | | 10 | | 20 | | 4 | | 7 | 10 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 7 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPRALBA | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CASALE CREMASCO VIDOLASCO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CASALETTO CEREDANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CASALETTO DI SOPRA | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CASALETTO VAPRIO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CASALMORANO | CR | 5 | 5 | 15 | 30 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 10 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| CASTEL GABBIANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CREDERA RUBBIANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 7 | | 3 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CREMOSANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| DOVERA | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| FIESCO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| FORMIGARA | CR | 5 | 5 | 15 | 30 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| IZANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| MADIGNANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| MONTODINE | CR | 5 | 5 | 15 | 30 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| MOSCAZZANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| PADERNO PONCHIELLI | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| PALAZZO PIGNANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| PIANENGO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| PIERANICA | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| QUINTANO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| RICENGO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| RIPALTA ARPINA | CR | 5 | 5 | 15 | 30 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| RIPALTA CREMASCA | CR | | 5 | | 10 | 15 | 5 | | 5 | | 3 | | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 7 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| SALVIROLA | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| TRESCORE CREMASCO | CR | | 5 | | 20 | | 5 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| VAILATE | CR | | 5 | | 30 | | 5 | | 7 | 8 | | 2 | 1 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 8 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CHIEVE | CR | | 15 | | 30 | | 10 | | 10 | | | | 2 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| GOMBITO | CR | 5 | 5 | 15 | 30 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| BARBATA | BG | | 15 | | 30 | | 4 | | 10 | | | | 5 | | | | | | | | | | 20 | 5 | 10 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| CIVIDATE AL PIANO | BG | | 10 | | 20 | | 4 | | 7 | 7 | 10 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | 20 | 5 | 7 | 1 | | | | 6 | 6 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente, con la delibera n. 574/13, ha stabilito i **livelli specifici e generali della qualità commerciale** del servizio di distribuzione gas che i Distributori devono rispettare definendo tempi massimi di intervento ed eventuali indennizzi da corrispondere automaticamente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici (nella tabella di cui sopra sono riportate le tempistiche adottate da GEI - (in rosso sono evidenziati i tempi migliorativi rispetto allo standard).

Per il mancato rispetto dei **livelli specifici**, causa Distributore, GEI corrisponde un indennizzo automatico senza necessità di specifica richiesta. Gli indennizzi, ad esclusione dei casi di mancato rispetto "**fascia puntualità appuntamenti**" e della "**frequenza di raccolta della misura**", sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- Esecuzione della prestazione oltre lo Standard, ma entro un tempo doppio dello Standard a cui si riferisce la prestazione: corrisposto l'indennizzo automatico base;
- Esecuzione della prestazione oltre il tempo doppio dello Standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo: corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- Esecuzione della prestazione oltre il tempo triplo dello Standard cui si riferisce la prestazione: corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'ammontare dell'indennizzo triplica se il rimborso è effettuato oltre i sei mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente, di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

INDENNIZZO BASE PER CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA IN BASSA PRESSIONE

*gruppo di misura fino alla classe **G6** compresa **Euro 35,00**

*gruppo di misura dalla classe **G10** alla classe **G25** **Euro 70,00**

*gruppo di misura oltre la classe **G40** compresa **Euro 140,00**

*Per tutte le classi del gruppo di misura in caso di mancato rispetto del tempo di messa a disposizione al Venditore di dati tecnici, M01-M02-M02C, è corrisposto un indennizzo di 30,00€ crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto sopra riportato.

In caso di mancato rispetto della raccolta della misura in caso di misuratore accessibile per tipologia di cliente secondo l'art.14 comma 1 del TIVG, (vedi Piano Letture pubblicato sul sito di GEI spa) è corrisposto un indennizzo di 35,00€, crescente in relazione al ritardo con il quale viene accreditato come



**LIVELLI GENERALI DI QUALITA'
COMMERCIALE**
Province di Cremona - Bergamo

| | | Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi E01-C % minima di rispetto 90% | Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo misura – reclami/info telefoniche -M01- % minima di | Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di altri dati tecnici – reclami/info telefoniche -M02- % minima di rispetto 95% | Tempo di risposta a reclami/informazioni scritte relative al servizio di distribuzione- % minima di rispetto 95% |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|
| tempi standard → | | gg lav 60 | gg lav 6 | gg lav 6 | gg solari 30 |
| COMUNE | PROV | tutti i calibri | tutti i calibri | tutti i calibri | |
| CAMISANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CAMPAGNOLA CREMASCA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CAPERGNANICA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CAPRALBA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CASALE CREMASCO VIDOLASCO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CASALETTO CEREDANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CASALETTO DI SOPRA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CASALETTO VAPRIO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CASALMORANO | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| CASTEL GABBIANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CREDERA RUBBIANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CREMOSANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| DOVERA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| FIESCO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| FORMIGARA | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| IZANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| MADIGNANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| MONTODINE | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| MOSCAZZANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| PADERNO PONCHIELLI | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| PALAZZO PIGNANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| PIANENGO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| PIERANICA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| QUINTANO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| RICENGO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| RIPALTA ARPINA | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| RIPALTA CREMASCA | CR | 40 | 6 | 6 | 15 lav |
| SALVIROLA | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| TRESCORE CREMASCO | CR | 40 | 6 | 6 | 30 |
| VAILATE | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| CHIEVE | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| GOMBITO | CR | 60 | 6 | 6 | 30 |
| BARBATA | BG | 40 | 6 | 6 | 30 |
| CIVIDATE AL PIANO | BG | 40 | 6 | 6 | 30 |