



Informativa sui livelli di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas per PdR forniti in bassa pressione

Aggiornamento
al 01.01.2020

Delibera 569/19 AEEGSI

LIVELLI SPECIFICI

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici -PN1 PM1 PR1- anche nel caso in cui il preventivo si riferisca a Clienti Finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi -PN1 PM1 PR1-	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici -E01-	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura -A40 A01-	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale -D01-	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità -R01-	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità -A02-	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura -V01-	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura -V02-	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare
Fascia massima di puntualità degli appuntamenti -anche posticipati-	2 ore
Raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'art. 14 comma 14.1 del TIVG
Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo misura – reclami scritti o procedura di conciliazione paritetica -M01-	6 giorni lavorativi
Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di altri dati tecnici semplici – reclami scritti o procedura di conciliazione paritetica -M02-	6 giorni lavorativi
Tempo massimo di messa a disposizione al venditore di altri dati tecnici complessi – reclami scritti o procedura di conciliazione paritetica -M02C-	12 giorni lavorativi

LIVELLI GENERALI

Esecuzione di lavori complessi	90% entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi
Risposta a reclami o a richieste di informazioni scritte	95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura – reclami telefonici	95% entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi
Altri dati tecnici semplici – reclami telefonici	95% entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi

	Informativa sui livelli di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas per PdR forniti in bassa pressione	Aggiornamento al 01.01.2020
	Delibera 569/19 AEEGSI	

INDENNIZZI AUTOMATICI

Per il mancato rispetto dei **livelli specifici**, causa azienda, la stessa corrisponde al richiedente 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.

	Clienti Finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti Finali con gruppo di misura fino dalla classe G10 alla classe G25	Clienti Finali con gruppo di misura fino dalla classe G40
Prestazioni riportate nella tabella “Livelli specifici”*	Euro 35,00	Euro 70,00	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 è corrisposto un indennizzo di **35,00**.