

**LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS
AI SENSI DELLA DELIBERA N. 574/2013/R/GAS dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
ANNO 2018**

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE Art. 56.1 Delibera 574/13		INDENNIZZI AUTOMATICI BASE Art. 59 Delibera 574/13*			
Descrizione dell'intervento	Tempi massimi di intervento	Indennizzi automatici corrisposti in base al mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta	Indennizzi automatici		
	LIVELLI SPECIFICI		Gruppo di misura fino alla classe G6	Gruppo di misura da classe G10 a G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Esecuzione di lavori semplici	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	Attivazione della fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	Sostituzione del gruppo di misura guasto	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	Fascia di puntualità per appuntamenti	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	Verifica pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	Ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo art. 14, comma 14.1 del TIVG	Tempo di raccolta della misura caso di misuratore accessibile	€ 35,00 fisso		

* Gli indennizzi automatici base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione ai sensi art. 59 delibera ARERA 574/13/R/GAS

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE Art. 56 bis Delibera 574/13 riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici.		Indennizzo automatico Art. 59.3 Delibera 574/13
Tipologia di dati tecnici richiesti	Livello specifico	In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'art. 56 bis della delibera 574/13 è corrisposto un indennizzo automatico base di € 30,00
Dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) per richieste da parte del venditore a seguito di reclami/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	
Altri dati tecnici (M02) per richieste da parte del venditore a seguito di reclami/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	
Altri dati tecnici complessi (M02) per richieste da parte del venditore a seguito di reclami/ricieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	15 giorni lavorativi	

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE Art. 57.1 Delibera 574/13 – Livello Generale	
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicati entro il tempo massimo di 30 gg solari.	95%
Percentuale minima di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi, per richieste ricevute dal venditore per telefono	95%
Percentuale minima di altri dati tecnici (M02) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi, per richieste ricevute dal venditore per telefono	95%

MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DEI DATI DI MISURA FUNZIONALI ALLA CESSAZIONE DELLA FORNITURA (Delibera ARERA 100/2016/R/gas – art. 11 e smi) – clienti con consumi superiori a 200.000 smc/anno.	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO
Tempo di messa a disposizione al venditore dei dati di misura, dalla data di cessazione della fornitura	30 giorni solari	€ 35.00 (fisso)

