

**LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS  
AI SENSI DELLA DELIBERA N. 569/2019/R/GAS (RQDG) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)  
ANNO 2020**

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE Art. 66.1 Delibera 569/19   |   | INDENNIZZI AUTOMATICI BASE Art. 70.4 Delibera 569/19*   |                                      |                                      |                                   |
|--|---|---|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 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  | 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.70 delibera ARERA 569/19/R/GAS

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE Art. 67.1 Delibera 569/19 riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici.  |                          | Indennizzo automatico Art. 70.3 Delibera 569/19   |
|--|--------------------------|---|
| <b>Tipologia di dati tecnici richiesti</b>   | <b>Livello specifico</b> | In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'art. 67.1 della delibera 569/19 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/risposte di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica | 6 giorni lavorativi      |   |
| Altri dati tecnici (M02) per richieste da parte del venditore a seguito di reclami/risposte di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica  | 6 giorni lavorativi      |   |
| Altri dati tecnici complessi (M02C) per richieste da parte del venditore a seguito di reclami/risposte di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica                               | 12 giorni lavorativi     |   |

| LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE Art. 67.1 e 68.1 Delibera 569/19  |     |
|---|-----|
| 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 6 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 6 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)                        |

