

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

Di seguito sono elencate le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas e gli eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei soli livelli specifici; tali informazioni sono distinte per tipologia di cliente finale, come stabilito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la delibera a 569/2019/R/gas e s.m.i. (Parte I - “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2027”).

Livelli <b>specifici</b> di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Tempo massimo di esecuzione della prestazione	Clienti finali in Bassa Pressione		
		Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard		
		Inferiore o uguale alla classe G6	Dalla classe G10 alla classe G25	Superiore o uguale alla classe G40
Preventivazione per l’esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Preventivazione per l’esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	35 euro	70 euro	140 euro
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo	2 giorni feriali	35 euro	70 euro	140 euro
Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Sostituzione del gruppo di misura guasto (a seguito di verifica)	5 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale	10 giorni lavorativi	35 euro	70 euro	140 euro
Ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno	35 euro	70 euro	140 euro
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	35 euro	70 euro	140 euro
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	6 giorni lavorativi	30 euro		
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici (M02)	6 giorni lavorativi	30 euro		
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici complessi (M02C)	12 giorni lavorativi	30 euro		
Mancato rispetto della raccolta della misura per misuratore accessibile (numero tentativi di cui all’art.14 TIVG)		35 euro		

Gli indennizzi automatici, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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.

Non è dovuta la corresponsione degli indennizzi automatici:

- se il mancato rispetto dei livelli specifici è riconducibile a 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;
- se il mancato rispetto dei livelli specifici è riconducibile a cause 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'impresa di distribuzione per l'effettuazione della prestazione richiesta;
- qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni rispetto alla data di richiesta della prestazione.

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.

<b>Livelli generali di qualità commerciale</b>	<b>Clienti finali in Bassa Pressione</b>
	<b>Percentuale minima di rispetto</b>
Esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro un tempo massimo di 30 giorni	95%
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01), su reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono, entro un tempo massimo di 6 giorni lavorativi	95%
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici (M02), su reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono, entro un tempo massimo di 6 giorni lavorativi	95%