

Livelli minimi di qualità commerciale definiti dall'Autorità (AEEG) per l'anno 2009

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

Tabella A – Livelli specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici ¹	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi ²	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici ¹	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi (*)	15 giorni lavorativi (*)
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	

Tabella B – Livelli generali

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi ² realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

I tempi massimi di prestazione indicati nelle Tabelle A e B sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente, nonché a ritardi riconducibili a cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi).

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle **Tabella A**, la Società di Distribuzione competente, come previsto dalla Delibera AEEG n. 168/04, corrisponde ai Clienti interessati, direttamente (relativamente alle richieste di preventivazione/esecuzione di lavori gestite) o attraverso la Società di Vendita (in tutti gli altri casi), gli indennizzi automatici riportati nella Tabella che segue, differenziati per tipologia di Cliente:

Tipologia Cliente	Indennizzo previsto
Con gruppo misura (contatore) fino alla classe G 6	30,00 Euro
Con gruppo misura (contatore) dalla classe G 10 alla classe G 25	60,00 Euro
Con gruppo di misura (contatore) dalla classe G 40	120,00 Euro

¹ **Per lavori semplici si intende** la realizzazione, la modifica o la sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, di allacciamenti a reti di bassa pressione preesistenti, oppure derivati dalla rete di media pressione, purché con classe del contatore fino a G 6 compresa (portata max. 10 mc/h), eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo.

² **Per lavori complessi si intende** la realizzazione, la modifica o la sostituzione, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.