



INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Standard Specifici e Generali di Qualità Commerciale dei Servizi di Distribuzione stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Delibera ARG/gas 574/2013/R/GAS)

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione - ALLEGATO A, TABELLA E	
Indicatore	Livello Specifico
Mancato rispetto del Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Mancato rispetto del Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali
Mancato rispetto del Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui	10 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	10 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi
Mancato rispetto del Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare
Mancato rispetto della Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore
Mancato rispetto dei Tempi di Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 53*	Per tipologia di cliente (secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG)

Per i suddetti standard è previsto un indennizzo base di Euro 35 per i Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6, Euro 70 per i Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25, Euro 140 per i Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40.

*in caso di mancato rispetto del tempo di raccolta della misura per misuratore accessibile l'indennizzo è sempre pari a Euro 35 per tutte le classi di misuratore

Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici - ALLEGATO A, TABELLA F

Tipologia di dati tecnici richiesti	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello dal 1° gennaio 2017	Livello dal 1° luglio 2017	Livello dal 1° gennaio 2018	Livello dal 1° gennaio 2019
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	15 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione - ALLEGATO A, TABELLA G

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	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 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore - ALLEGATO A, TABELLA H

Indicatore	Standard Generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%