



L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la deliberazione n. 574/13 ha stabilito **livelli specifici e generali della qualità commerciale** del servizio di distribuzione gas, che i Distributori devono rispettare.

La deliberazione suddetta ha introdotto i tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni ed eventuali indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, suddivisi per tipologia di clientela come riportato nella seguente tabella:

Livelli specifici di qualità commerciale e indennizzi automatici	Clienti finali in Bassa Pressione con gruppo di misura					
	Fino alla classe G6	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Dalla classe G10 alla G25	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Non inferiore alla classe G40	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	€ 35,00	15 giorni lavorativi	€ 70,00	15 giorni lavorativi	€ 140,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	€ 35,00	30 giorni lavorativi	€ 70,00	30 giorni lavorativi	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	€ 35,00	10 giorni lavorativi	€ 70,00	10 giorni lavorativi	€ 140,00
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	€ 35,00	10 giorni lavorativi	€ 70,00	10 giorni lavorativi	€ 140,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	€ 35,00	5 giorni lavorativi	€ 70,00	5 giorni lavorativi	€ 140,00
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità *	2 giorni feriali	€ 35,00	2 giorni feriali	€ 70,00	2 giorni feriali	€ 140,00
Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	€ 35,00	20 giorni lavorativi	€ 70,00	20 giorni lavorativi	€ 140,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto (a seguito di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale)	5 giorni lavorativi	€ 35,00	5 giorni lavorativi	€ 70,00	5 giorni lavorativi	€ 140,00
Verifica della pressione	10 giorni lavorativi	€ 35,00	10 giorni lavorativi	€ 70,00	10 giorni lavorativi	€ 140,00
Ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	€ 35,00	1 giorno solare	€ 70,00	1 giorno solare	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	€ 35,00	2 ore	€ 70,00	2 ore	€ 140,00

(\*) vale anche in caso di riattivazione fornitura in seguito a sospensione avvenuta per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- ❖ 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 di base;
- ❖ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base

Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici:

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi
Altri dati tecnici	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi	Reclami o richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	15 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di € 30,00, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione (v. sopra).

Livelli specifici in merito alla raccolta della misura:

Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Clienti finali in Bassa Pressione					
	Consumi fino a 500 Smc/anno	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Consumi > 500 e fino a 5.000 Smc/anno	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Consumi > 5.000 Smc/anno	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Annuale (1 tentativo)	€ 35,00	Semestrale (1 tentativo)	€ 35,00	Mensile (1 tentativo)	€ 35,00

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- ❖ se la corresponsione dell'accredito avviene entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base di € 35,00;
- ❖ se la corresponsione dell'accredito avviene oltre un tempo doppio di quello previsto, ma entro un tempo triplo, è corrisposto un indennizzo pari ad € 52,50;
- ❖ se la corresponsione dell'accredito avviene oltre un tempo triplo di quello previsto, è corrisposto un indennizzo pari ad € 70,00.

In aggiunta ai livelli specifici di qualità, garantiti al singolo cliente, l'Autorità ha introdotto anche **livelli generali** di qualità, che saranno controllati con riferimento all'insieme dei clienti, ovvero i tempi massimi che dovranno essere rispettati per:

Livelli generali di qualità commerciale	Clienti finali in Bassa Pressione	
	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
Esecuzione di lavori complessi	60 giorni lavorativi	90 %
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione	30 giorni solari	95 %

Il Distributore ha l'obbligo di informazione nei confronti dei clienti per quanto attiene i livelli di qualità garantiti.

I **livelli specifici e generali** della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas sono rilevati dal Distributore e periodicamente comunicati all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che effettua ispezioni e controlli programmati presso i Distributori, unitamente ai controlli per la **sicurezza delle reti di distribuzione** del gas naturale.