

Standard di qualità e indennizzi automatici

Vengono di seguito indicati i livelli generali e specifici di qualità commerciale ed il relativo rimborso automatico, se previsto, presenti nella delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n° 574/13

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

| Indicatore | Livello 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 richieste di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'articolo 50 | 95% |

Indennizzi automatici per mancato rispetto de livelli generali di qualità

Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non da diritto a nessun rimborso.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

| Indicatore | Livello specifico |
|---|--|
| Tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici | 15 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi | 30 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici cui all'articolo 41 | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44 | 5 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45 | 2 giorni feriali |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5 | 2 giorni feriali |
| Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46 | 20 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47 | 5 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48 | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49 | 1 giorno solare |
| Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 54) | 2 ore |
| Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53 | Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG |

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

| Tipologia di dati tecnici richiesti | Livello specifico |
|--|----------------------|
| In caso di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura | 10 giorni lavorativi |
| In caso di altri dati tecnici | 15 giorni lavorativi |

Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

| | Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6 | Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25 | Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40 |
|--|---|--|--|
| Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40 per l'esecuzione di lavori semplici | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici cui all'articolo 41 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49 | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 54) | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |
| Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53 | Euro 35,00 | | |