

**Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Deliberazione n. 569/2019/R/Gas e s.m.i. ha definito i livelli specifici di qualità commerciale dei servizi di distribuzione con relativi indennizzi per mancato rispetto.

Tabella E – Art. 66.1

Livelli di qualità commerciale	Livello Specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	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 53.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 56	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Articolo 57	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 59	1 giorno
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore
Raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 63	Per tipologia di cliente secondo l'Articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Tabella L

Indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	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 50, per l'esecuzione di lavori semplici	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	35,00 €	70,00 €	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 53.5	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 56	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Articolo 57	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 59	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 63	35,00 €		

Gli indennizzi automatici base di cui alla tabella L, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: indennizzo pari allo standard se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo



previsto, ma entro il doppio del tempo; il doppio dell'indennizzo standard se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; il triplo dell'indennizzo standard se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Livelli specifici e generali relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tabella F - Art. 67.1

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di cui sopra è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Indennizzo pari ad €. 30,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; indennizzo pari ad €. 60,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; indennizzo pari ad €. 90,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Tabella G - Art. 68.1

Standard generali di qualità commerciale	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 52	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 60	95%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Tabella H - Art. 68.1

Standard generali di qualità commerciale	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 62	90%