

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS

Prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas ed eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, suddivisi per tipologia di clientela, come stabilito da delibera dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas ed il sistema idrico e successive modificazioni e integrazioni, R/gas 574/13, Parte I “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019”.

Tabella E – 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 di 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
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all’articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l’articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
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 di 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 per la 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 della raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 53	euro 35,00	euro 35,00	euro 35,00