

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

Il servizio di distribuzione è l'attività di trasporto del gas naturale attraverso reti di gasdotti locali.

Il servizio è sottoposto a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) che, con i suoi provvedimenti, definisce gli standard di qualità specifici e generali per l'erogazione del servizio.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Tempo massimo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore
Raccolta della misura per misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG
Messa a disposizione di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti	10 giorni lavorativi
Messa a disposizione di altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti	10 giorni lavorativi
Messa a disposizione di altri dati tecnici complessi (M02C) per reclami e richieste di informazioni scritti	15 giorni lavorativi

Standard specifici

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Tempo massimo
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi	60 giorni lavorativi nel 90% dei casi
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 giorni solari nel 95% dei casi
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale	1 giorno lavorativo nel 90% dei casi
Messa a disposizione di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Messa a disposizione di altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Standard generali

L'AEEGSI prevede che il distributore locale, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti dagli standard specifici di qualità commerciale per cause imputabili al distributore stesso, riconosca un **indennizzo automatico al cliente finale** utilizzando come tramite la società di vendita.

INDENNIZZI AUTOMATICI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	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
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	35 €	70 €	140 €
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	35 €	70 €	140 €
Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)	35 €	70 €	140 €
Raccolta della misura per misuratore accessibile	35 €		

Indennizzi automatici