

Standard di qualità e indennizzi automatici

Così come previsto dall'Allegato A della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 168/04 e s.m.i. ([link http://www.autorita.energia.it/docs/04/168-04all.pdf](http://www.autorita.energia.it/docs/04/168-04all.pdf)) vengono indicati di seguito i livelli specifici e generali di qualità commerciale ed il relativo rimborso automatico, se previsto.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 37	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 39	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all' Articolo 40	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all' Articolo 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all' Articolo 47	2 ore	2 ore

Indennizzi automatici 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 36, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 37	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 39	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all' Articolo 40	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all' Articolo 41	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all' Articolo 47	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

Gli indennizzi al cliente finale verranno corrisposti dalla Società di Vendita secondo quanto previsto dall'Allegato A della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 168/04 e s.m.i. .

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 38	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all' Articolo 43	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 20 giorni lavorativi di cui all' Articolo 45	90%

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli generali di qualità

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