

## Standard di qualità e indennizzi automatici

Vengono indicati di seguito i livelli specifici e generali di qualità commerciale ed il relativo rimborso automatico, previsti dalla delibera dell' Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 120/08.

### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 35, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici cui all'articolo 36	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 38	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 39	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 40	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 42	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 45)	2 ore	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'art. 44 bis	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

### LIVELLI SPECIFICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DI DATI TECNICI

Tipologia di dati richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

### INDENNIZZI AUTOMATICI 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 G6
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 35, 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 35, 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 36	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 38	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 39	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 40	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 42	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 45)	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 44 bis	Euro 30,00	Euro 30,00	Euro 30,00

### **LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE**

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'articolo 37	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richieste del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'articolo 41	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica di cui all'articolo 41	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 43	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.