



LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Il servizio di distribuzione è l'attività di trasporto del gas naturale attraverso reti di gasdotti ed è curato dalle Società di Distribuzione. Tale servizio è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Nelle tabelle di seguito riportate vengono indicati i livelli specifici e generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione:

- del gas naturale - **Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misuradel gas (RQDG)**

Sono considerati **specifici** i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono **generali** i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, la Società di Distribuzione corrisponde al cliente finale, attraverso la Società di Vendita, un **indennizzo automatico** crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, come previsto dal quadro regolatorio vigente.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI
(RQDG – ALLEGATO A, Tabelle E e L)**

Indicatore	Livello Specifico	Entità dell'indennizzo base*				
		Clienti con gruppi di misura fino alla classe G 6		Clienti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G 25		Clienti con gruppi di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	Euro	35,00	Euro	70,00	Euro 140,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia cliente**	Euro	35,00	Euro	35,00	Euro 35,00

* Gli indennizzi automatici base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

- del **doppio** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard stesso
- del **triplo** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

** Secondo quanto previsto all'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE
(RQDG – ALLEGATO A, Tabelle G e H)**

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	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	95%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%