

Standard di qualità e indennizzi automatici

Così come previsto dalla Delibera ARG/gas 120/08 e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, 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 35, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di 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 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 personalizzati di cui all'Articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 45)	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 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 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 per la 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

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 120/04 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 37	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 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%