

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE				
INDICATORE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO RILEVATO		LIVELLO SPECIFICO	
	fino alla classe G 25	dalla classe G 40	fino alla classe G 25	dalla classe G 40
Preventivazione per esecuzione lavori semplici	7	-	15 gg lavorativi	
Preventivazione per esecuzione lavori complessi	9	11	30 gg lavorativi	
Esecuzione lavori semplici	4	-	10 gg lavorativi	
Attivazione fornitura	5	3	10 gg lavorativi	
Disattivazione fornitura su richiesta cliente finale	4	4	5 gg lavorativi	
Riattivazione fornitura a seguito sospensione per morosità	2	-	2 gg feriali	
Verifica pressione fornitura	-	0	10 gg lavorativi	
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la Pubblica incolumità	2	-	2 gg feriali	
Verifica gruppo di misura	5	6	20 gg lavorativi	
Sostituzione gruppo di misura	5	-	5 gg lavorativi	
Ripristino del valore della pressione di fornitura	-	-	1 g solare	
Messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (per reclami, richieste scritte o conciliazione paritetica M01)	4	-	6 gg lavorativi	
Messa a disposizione altri dati tecnici (per reclami, richieste scritte o conciliazione paritetica M02)	5	-	6 gg lavorativi	

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE		
INDICATORE	VALORE MEDIO EFFETTIVO RILEVATO	LIVELLO GENERALE DI RIFERIMENTO
Esecuzione lavori complessi realizzati per il 90% entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	100%	90%
Risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione, comunicate per il 95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%	95%

INDENNIZZO AUTOMATICO			
<p><i>In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità indicato, la Società corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico. Per esecuzione della prestazione fuori standard ma entro un tempo doppio dello standard viene corrisposto l'indennizzo base. Per esecuzione della prestazione con tempo maggiore del doppio standard ma entro un tempo triplo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base. Per esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo dello standard viene corrisposto il triplo dell'indennizzo base.</i></p>			
INDICATORE	CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA		
	fino alla classe G 6	dalla classe G 10 alla classe G 25	dalla classe G 40 e oltre
Mancato rispetto dei livelli specifici	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
mancato rispetto della raccolta di misura per misuratore accessibile	Euro 35,00		
CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO			
(a) cause di forza maggiore; (b) cause imputabili al cliente; (c) morosità del cliente			

note:

Il calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione di qualità commerciale, soggetta a livelli specifici, decorre dal giorno successivo al ricevimento della richiesta ed esclude i tempi per l'ottenimento di atti autorizzativi, opere a cura di terzi, tempo di posticipazione degli appuntamenti su richiesta del richiedente).

Sono esclusi dal diritto all'indennizzo i casi di mancato rispetto dovuto a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi o del cliente finale.

N.B. "livello generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni; alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità commerciale non si applica la disciplina degli indennizzi automatici.