

| 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 | 5 | --- | 15 gg lavorativi | |
| Preventivazione per esecuzione lavori complessi | --- | --- | 30 gg lavorativi | |
| Esecuzione lavori semplici | 4 | --- | 10 gg lavorativi | |
| Attivazione fornitura | 3 | 10 | 10 gg lavorativi | |
| Disattivazione fornitura su richiesta cliente finale | 5 | --- | 5 gg lavorativi | |
| Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 | --- | 2 gg feriali | |
| Verifica pressione fornitura su richiesta del cliente finale | - | - | 10 gg lavorativi | |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la Pubblica incolumità | 2 | - | 2 gg feriali | |
| Verifica gruppo di misura su richiesta del cliente finale | 4 | 4 | 20 gg lavorativi | |
| Sostituzione gruppo di misura guasto | --- | --- | 5 gg lavorativi | |
| Ripristino del valore conforme 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) | 3 | - | 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 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 entro il tempo massimo di 30 giorni | 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.

N.B. "livello specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al richiedente. Alle prestazioni soggette a livellispecifici di qualità commerciale si applica la disciplina degli indennizzi automatici.