

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

I LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Il Distributore, in attuazione agli obblighi previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con la Deliberazione n. 168/04, applica livelli specifici di qualità commerciale per le prestazioni più frequenti e per il rispetto degli appuntamenti personalizzati con i clienti. I livelli sono uniformi per tutto il territorio nazionale dove il Distributore effettua il servizio di distribuzione del gas.

Tempi massimi

Nella tabella seguente sono indicati i livelli specifici di qualità che si applicano a tutti i Clienti del servizio gas alimentati in bassa pressione con contatori fino alla classe G 25 e con contatori dalla classe G40 (dato riportato sul misuratore stesso).

Si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del Distributore a partire dall'1 gennaio 2006.

Prestazione	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G40
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Disattivazione su richiesta degli utenti	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Riattivazione degli utenti morosi	2 giorni feriali	
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore	

Note:

- giorni lavorativi: dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali;
- giorni feriali: dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali;
- il calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione, soggetta a livelli specifici di qualità commerciale, decorre dal giorno successivo al ricevimento della richiesta, ed esclude eventuali tempi non dipendenti dal Distributore (es.: tempi di rilascio di atti autorizzativi, opere a cura di terzi....).

GLI INDENNIZZI AUTOMATICI

Nel caso in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al Cliente stesso, il Distributore procede all'indennizzo al cliente interessato, senza che questi debba farne richiesta.

Nella tabella seguente sono indicati i valori degli indennizzi in relazione alla classe del misuratore.

	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G10 alla classe G25	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G40
Valore dell'indennizzo	30,00 €	60,00 €	120,00 €

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Oltre ai livelli specifici, il Distributore, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità con la Deliberazione 168/04, applica anche livelli generali di qualità commerciale, che sono invece riferiti a gruppi omogenei di Clienti serviti dal Distributore. I livelli generali indicati sono validi per tutti gli utenti del servizio gas alimentati in bassa pressione.

Prestazione	Standard generale
Esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg. lavorativi
Esito di verifiche del gruppo di misura	90% entro 10 gg. lavorativi
Gruppi di misura sostituiti	90% entro 10 gg. lavorativi
Risposte a reclami e richieste scritte	90% entro 20 gg. lavorativi

Il mancato rispetto dei livelli generali non dà diritto ad indennizzi, ma i dati riferiti al Distributore sono soggetti a pubblicazione annuale da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e messi a confronto con gli altri esercenti.