

Standard di qualità e indennizzi automatici

Vengono di seguito indicati i livelli generali e specifici di qualità commerciale ed il relativo rimborso automatico, se previsto, presenti nella delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n° 574/13

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 42	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'articolo 50	95%

Indennizzi automatici per mancato rispetto de livelli generali di qualità

Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non da diritto a nessun rimborso.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici cui all'articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Livello specifico
In caso di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40 per l'esecuzione di lavori semplici	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione di cui all'articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici cui all'articolo 41	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 43	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 44	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 45	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'articolo 48	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 54)	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Euro 35,00		