

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI GAS PLUS RETI S.r.l.

La Società è impegnata a fornire le prestazioni, di seguito indicate, del servizio di distribuzione del gas nel rispetto dei livelli specifici di qualità (riferiti a singole prestazioni) e dei livelli generali di qualità (riferiti al complesso delle prestazioni) stabiliti dalla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 168/04 e successive modifiche ed integrazioni.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause imputabili alla Società, la Società stessa provvederà ad erogare al Cliente un indennizzo automatico, come si seguito indicato.

Livelli specifici

(DELIBERA AUTORITA' AEEGSI N° 574/13)

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono, da 1.1.2014, i seguenti:

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 di 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 situa-	2 giorni feriali

zione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	
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 tipologie 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 tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici che saranno riconosciuti al Cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas sono:

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G 25	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 di 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 grup-	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00

po di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 46			
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 per la 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		