

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI SO.LE.A. 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 di seguito indicato.

Livelli specifici e generali di qualità

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono, da 1.1.2006, i seguenti:

Descrizione dell'intervento	TEMPI MASSIMI D'INTERVENTO	
	Gruppo di misura fino alla classe G 25	Gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (art. 36, Delib. AEEG 168/04)	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (art. 36, Delib. AEEG 168/04)	40 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 37, Delib. AEEG 168/04)	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 39, Delib. AEEG 168/04)	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente (art. 40, Delib. AEEG 168/04)	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 41, Delib. AEEG 168/04)	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati (art. 47, Delib. AEEG 168/04)	2 ore	2 ore

I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono, da 1.1.2006, i seguenti:

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi (art. 38, Delib. AEEG 168/04)	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi (art. 43, Delib. AEEG 168/04)	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi (art. 45, Delib. AEEG 168/04)	90%

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:

Descrizione dell'intervento	INDENNIZZI AUTOMATICI		
	Gruppo di misura fino alla classe G 6	Gruppo di misura da classe G10 a classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (art. 36, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (art. 36, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Esecuzione di lavori semplici (art. 37, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Attivazione della fornitura (art. 39, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 40, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 41, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati (art. 47, Delib. AEEG 168/04)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

Non danno diritto all'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità le seguenti cause:

- » Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi (Articolo 52.1 "a");
- » Cause imputabili al Cliente o a Terzi, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi (Articolo 52.1 "b")

SO.L.E.A. S.r.l.

Sede Legale e ufficio locale: Piazza Libertà, 12 – 26048 Sospiro (CR)

Ufficio operativo per ulteriori informazioni:

presso Gas Plus Reti S.r.l.

Via Copernico, 13 – 25024 Porzano di Leno (BS)

tel. 030 9038462 – fax 030 9038304 – e-mail: segreteria.leno@gasplus.it

Numero di pronto intervento: 030 906502