

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	7	5	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Preventivazione per esecuzione lavori complessi	4	4	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Esecuzione lavori semplici	7	9	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Attivazione fornitura	3	6	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Disattivazione fornitura su richiesta cliente finale	5	-	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Riattivazione fornitura a seguito sospensione per morosità	2	-	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Verifica pressione fornitura	3	-	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Fascia puntualità per appuntamenti	-	-	2 ore	2 ore
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la Pubblica incolumità	-	-	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
Verifica gruppo di misura	6	-	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Sostituzione gruppo di misura	3	-	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	5	-	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
messa a disposizione altri dati tecnici	-	-	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

INDICATORE	VALORE MEDIO EFFETTIVO RILEVATO	LIVELLO GENERALE DI RIFERIMENTO
Esecuzione lavori complessi realizzati per il 90% 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 per il 95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%	95%

INDENNIZZO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità indicato, la Società corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico

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

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.