

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	6	5	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Preventivazione per esecuzione lavori complessi	5	16	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Esecuzione lavori semplici	5	9	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Attivazione fornitura	6	4	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Disattivazione fornitura su richiesta cliente finale	4	4	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Riattivazione fornitura a seguito sospensione per morosità	2	2	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Verifica pressione fornitura	-	-	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Fascia puntualità per appuntamenti	0	0	2 ore	2 ore
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la Pubblica incolumità	-	-	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
Verifica gruppo di misura	4	2	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Sostituzione gruppo di misura	3	3	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	3	-	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
messa a disposizione altri dati tecnici	4	0	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			
<i>In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità indicato, la Società corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico</i>			
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.