



STANDARD MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Il servizio di distribuzione, curato dalle Società di distribuzione, è l'attività di trasporto del gas naturale e dell'energia elettrica attraverso reti di gasdotti ed elettrodotti locali. Tale servizio è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) che, con i suoi provvedimenti, definisce gli standard di qualità e le modalità tecniche dell'erogazione del servizio. La Delibera n. 120/08 (e succ. mod. e integr.) dell'AEEG, impone alle Società di Distribuzione standard specifici e generali di qualità in relazione al servizio erogato, prevedendo l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità. Di seguito vengono riportati gli standard di qualità commerciale per il servizio di distribuzione del gas definiti dall'AEEG.

TABELLA 1 - STANDARD SPECIFICI

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	
Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	
Messa a disposizione di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	

TABELLA 2 - LIVELLI GENERALI

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione del venditore del resoconto della verifica	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	90%

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati in Tabella 1, la Società di Distribuzione corrisponde al Cliente, attraverso la Società di Vendita Toscana Energia Clienti S.p.A., un indennizzo automatico definito nella Tabella 3, come previsto dalla Delibera n. 120/08 (e succ. mod. e integr.) dell'AEEG. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

TABELLA 3 - INDENNIZZI

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto del tempo di verifica della pressione di forniture	30 euro	60 euro	120 euro
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	30 euro	60 euro	120 euro
Mancata messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	20 euro		
Mancata messa a disposizione di altri dati tecnici	20 euro		