Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas e indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli anno 2025

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	Tempo massimo per esecuzione prestazioni		Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità		
			Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G6 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 50	gg. lavorativi	15	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui all'art. 50	gg. lavorativi	30	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 51	gg. lavorativi	10	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 53	gg. lavorativi	10	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 54	gg. lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 55	gg. feriali	2	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	gg. feriali	2	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 56	gg. lavorativi	20	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 57	gg. lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'art. 58	gg. lavorativi	10	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'art. 59	giorno solare	1	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'art. 62, inclusi i posticipati di cui all' art. 64	ore	2	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	PDR con consumi fino a 500 Smc/anno	PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno	PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno	PDR con consumi superiori a 5000 Smc/anno	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità
Mancato rispetto della raccolta della misura per misuratore accessibile non teleletto di cui all'art 63	1 tentativo di raccolta nell'anno civile.	Tre tentativi di raccolta nell'anno civile.	Quattro tentativi di raccolta nell'anno civile.	Dodici tentativi di raccolta nell'anno civile.	€ 35,00 per tutte le tipologie

Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas e indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli anno 2025

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI	Tempo massimo per esecuzione prestazioni		Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità		
			Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G6 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura -M01 di cui all'art. 67	gg. lavorativi	6	€ 30,00		
In caso di altri dati tecnici semplici – M02S di cui all'art. 67	gg. lavorativi	6			
In caso di altri dati tecnici complessi – M02C di cui all'art. 67	gg. lavorativi	12			

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	Tempo max per esecuzione prestazioni		Percentuale minima di rispetto		
			Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G6 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi di cui all'art. 52	gg. lavorativi	60	90%		
Percentuale minima di risposte a recami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 gg solari di cui all'art. 60	gg. solari	30	95%		

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI	Tempo max per esecuzione prestazioni		Percentuale minima di rispetto		
			Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G6 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Percentuale minima di risposte a reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono per dati acquisibili con lettura del gruppo di misura - M01T di cui all'art. 67	gg. lavorativi	6	95%		
Percentuale minima di risposte a reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono per altri dati tecnici semplici - M02T di cui all'art. 67	gg. lavorativi	6			