

Gentile Cliente,

l'Autorità per l'energia elettrica e il gas con l'emanazione della delibera 120/08 e ss mm e ii definisce a livello nazionale e per tutti gli esercenti i livelli di qualità del servizio di distribuzione del gas. Di seguito sono indicati i livelli specifici, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli stessi e nella tabella successiva i livelli generali.

Tabella H - Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

Tabella L - indennizzi automatici

Descrizione delle prestazioni (Indicatore)	Livelli specifici di qualità commerciale		Indennizzi automatici previsti per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità		
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi		Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi		Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali		Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi		Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati e posticipati	2 ore		Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente		Euro 30,00		

Tabella H1 - Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Tabella I - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Descrizione delle prestazioni (Indicatore)	Livelli generali di qualità commerciale
	Dati riferibili a tutti i clienti, indipendentemente dalla classe di misuratore
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 lavorativala data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica di cui all'Articolo 41	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

Per eventuali informazioni, i riferimenti telefonici di ASM Voghera Spa sono i seguenti: 0383-3351 oppure numero verde 800-233021