

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 di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

Nelle tabelle di seguito riportate vengono indicati i livelli specifici e generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione:

- del gas, in conformità alle Delibere ARG/gas 120/08 e 574/2013/R/gas
- dell'energia elettrica, in conformità alle Delibere ARG/elt 198/11 e 646/2015/R/eel

Sono specifici i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, la Società di Distribuzione corrisponde al cliente finale, attraverso la Società di Vendita, un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, come previsto dal quadro regolatorio vigente.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE
DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI
DELIBERA 574/2013/R/GAS – ALLEGATO A, TABELLA L**

Indicatore	Livello specifico	Entità dell'indennizzo base		
		Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G 25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	per tipologia cliente*	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00

* secondo quanto previsto all'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE
DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI
DELIBERA 574/2013/R/GAS – ALLEGATO A, TABELLA H**

Indicatore	Livello specifico	Entità dell'indennizzo base
Tempo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	Euro 24,00
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	Euro 24,00

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE
DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE
DELIBERA 574/2013/R/GAS – ALLEGATO A, TABELLA L**

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	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 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	905