

**Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione**

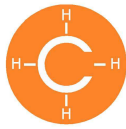
L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con Deliberazione n. 574/2013/R/Gas, art.56, tabella E, ha definito i livelli specifici di qualità commerciale dei servizi di distribuzione con relativi indennizzi per mancato rispetto.

Tabella E – Art. 56.1 Delibera ARG/gas 574/2013

Livelli di qualità commerciale	Livello Specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'Articolo 14, comma 14.1. del TIVG

Tabella L – Art. 59 Delibera ARG/gas 574/2013

Indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	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
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Art. 44	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Art. 46	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Articolo 47	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Art. 49	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 53		35,00 €	



CH4 Lizzano S.r.l.

Sede Via 3 Novembre,51
P.iva : 00520551201
Lizzano in Belvedere 40042 (Bo)

Indicatori livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Tabella G – Art. 57 Delibera ARG/gas 574/2013

Standard generali di qualità commerciale	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavoratori di cui all'Articolo 42	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 di cui all'Articolo 50	95%