

## QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di distribuzione determina la corresponsione di un indennizzo automatico da parte del distributore di rete che verrà trasferito da Alperia Smart Services Srl al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente nella **Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)**, delibera 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013 s.m.i.

### Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione di gas naturale

- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici: **15 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi: **30 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di attivazione della fornitura: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: **2 giorni feriali**
- ◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità: **2 giorni feriali**
- ◆ Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: **20 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura: **1 giorno solare**
- ◆ Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati): **2 ore**
- ◆ Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile: **Per tipologia cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG (\*)**

A) Per l'esecuzione della prestazione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è previsto un indennizzo automatico base pari a:

**35 Euro** per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6

**70 Euro** per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25

**14 Euro** per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40

B) Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard, è previsto il doppio dell'indennizzo automatico base.

C) Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo dello standard, è previsto il triplo dell'indennizzo automatico base.

(\*) In caso di mancato rispetto del livello di qualità, è previsto un indennizzo automatico base di **35 Euro**.

### Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione di gas naturale

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi: **95%**

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%**

### Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

a) Quando i dati vengono richiesti da parte del venditore a seguito di reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica:

Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura: 10 giorni lavorativi

Standard specifico

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi

Standard specifico

Altri dati tecnici complessi: 15 giorni lavorativi

Standard specifico

b) Quando i dati vengono richiesti da parte del venditore a seguito di Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono:

Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura: 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Standard generale

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Standard generale

Il **Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia di Regolazione Energia Reti e Ambiente in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale** (TIF - delibera 463/2016/R/com s.m.i.) prevede la corresponsione di un indennizzo automatico pari a 35 Euro da parte dell'impresa di distribuzione di gas naturale da riconoscere al cliente tramite il venditore in tutti i casi in cui metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione della fornitura ai punti di riconsegna attivi, decorso un tempo superiore di 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura.