

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione (Tabella E, art. 56, Del. ARERA 574/2013/R/gas)

Indicatore	Livello specifico	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, 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 di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	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 di cui al comma 43.5	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 di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
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	euro 35,00		

Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (Tabella F, art. 56, Del. 574/2013/R/gas)

Tipologia di dati tecnici richiesti	Livello 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

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione (Tabella G, art. 57, Del. 74/2013/R/gas)

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi 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%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore (Tabella H, art. 57, Del. 574/2013/R/gas)

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52	90%