

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione (Tabella E, art. 66, Del. ARERA 569/2019/R/gas ss.mm.ii. RQDG) (Tabella L, art. 70, Del. ARERA 569/2019/R/gas ss.mm.ii. RQDG)

Indicatore	Livello specifico	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, di cui all'Articolo 50, 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 50, 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 51	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	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 54	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 55	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 53.5	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 56	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 57	5 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	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 59	1 giorno	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG	euro 35,00		

Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (Tabella F, art. 67, Del. ARERA 569/2019/R/gas ss.mm.ii. RQDG)

Tipologia di dati tecnici richiesti	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione (Tabella G, art. 68, Del. ARERA 569/2019/R/gas ss.mm.ii. RQDG)

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 52	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 60	95%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore (Tabella H, art. 68, Del. ARERA 569/2019/R/gas ss.mm.ii. RQDG)

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 62	90%

