

## LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

AP Reti Gas Rovigo S.r.l. RENDE NOTI I LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE, **AGGIORNATI AL 01 GENNAIO 2020** PER RICHIESTE DI PRESTAZIONI RELATIVE A CLIENTI FINALI ALIMENTATI IN BASSA PRESSIONE, IN OTTEMPERANZA ALLA DELIBERA N. 569/2019/R/GAS DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE.

### □ LIVELLI SPECIFICI

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per cause dipendenti dall'impianto del cliente finale	2
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura	20
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura a seguito verifica funzionale	5
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10
Tempo massimo di ripristino valore conforme della pressione di fornitura	1
Fascia massima di puntualità degli appuntamenti (inclusi i posticipati)	2
□ Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'art. 14 comma 14.1 del TIVG
Tempo massimo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	6
Tempo massimo di messa a disposizione di altri dati tecnici (M02)	6
Tempo massimo di messa a disposizione di altri dati tecnici complessi (M02C)	12

Il calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione soggetta a livelli specifici di qualità commerciale decorre dal giorno successivo al ricevimento della richiesta da parte di AP Reti Gas S.p.A. ed esclude eventuali tempi non dipendenti dal distributore quali ad esempio i tempi per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, adempimenti a carico del cliente finale, tempo di posticipazione degli appuntamenti su richiesta del richiedente.

### □ LIVELLI GENERALI

Esecuzione di lavori complessi	90% entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi
Risposta a reclami e richieste di informazioni scritte	95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura - Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici semplici - Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi

### □ INDENNIZZI AUTOMATICI

Per il mancato rispetto dei livelli specifici l'azienda corrisponde al richiedente un indennizzo automatico senza necessità di specifica richiesta. Sono esclusi dal diritto all'indennizzo i casi di mancato rispetto dovuto a cause di forza maggiore, responsabilità di terzi o del cliente finale. Gli indennizzi, ad esclusione dei casi di mancato rispetto "fascia puntualità appuntamenti" e del "tempo di raccolta della misura", sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- Per esecuzione della prestazione Fuori Standard ma entro un tempo doppio standard viene corrisposto l'indennizzo base;
- Per esecuzione della prestazione Fuori Standard > tempo doppio ma ≤ tempo triplo viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base;
- Per esecuzione della prestazione Fuori Standard oltre un tempo triplo dello Standard viene corrisposto il triplo dell'indennizzo base.

L'ammontare dell'indennizzo triplica se il rimborso è effettuato oltre i sei mesi dalla data di effettuazione della prestazione o al più tardi a partire dal triplo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione.

	Gruppo di misura fino alla classe G6	Gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
INDENNIZZO BASE *	35,00 €	70,00 €	140,00 €

\* Per tutte le classi del gruppi di misura per mancato rispetto dei tempi di messa a disposizione dati tecnici al Venditore è corrisposto un indennizzo di 30,00 € e per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura è corrisposto un indennizzo di 35,00 € crescente in relazione al ritardo nella corresponsione dell'accredito come indicato da art. 59 RQDG.