

Nelle seguenti tabelle vengono elencati:

- i livelli specifici e generali di qualità commerciale garantiti dall'azienda,
- gli indennizzi automatici che l'azienda si impegna ad erogare alla società di vendita nel caso i livelli specifici di cui sopra non vengano rispettati,
- le fasce di puntualità richieste al cliente finale in caso di appuntamento.

Fascia di rispetto per appuntamenti, livelli specifici e generali di qualità e relativi indennizzi automatici garantiti dall'azienda, salvo applicazione di standard migliorativi in alcuni specifici Comuni

Livello specifico di qualità	Fascia del gruppo di misura	Standard aziendale	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard aziendale (Euro)
Tempo massimo di prevenzione per l'esecuzione di lavori semplici	fino a G6	15 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	15 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	15 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di prevenzione per l'esecuzione di lavori complessi	fino a G6	30 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	30 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	30 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	fino a G6	10 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	10 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	10 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	fino a G6	10 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	10 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	10 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	fino a G6	5 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	5 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	5 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	fino a G6	2 giorni feriali	35,00
	da G10 a G25	2 giorni feriali	70,00
	da G40 e oltre	2 giorni feriali	140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna	fino a G6	2 giorni feriali	35,00
	da G10 a G25	2 giorni feriali	70,00
	da G40 e oltre	2 giorni feriali	140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	fino a G6	20 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	20 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	20 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	fino a G6	5 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	5 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	5 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	fino a G6	10 giorni lavorativi	35,00
	da G10 a G25	10 giorni lavorativi	70,00
	da G40 e oltre	10 giorni lavorativi	140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura (nei casi di interventi su stabilizzatori o riduttori di pressione)	fino a G6	1 giorno solare	35,00
	da G10 a G25	1 giorno solare	70,00
	da G40 e oltre	1 giorno solare	140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati	fino a G6	2 ore	35,00
	da G10 a G25	2 ore	70,00
	da G40 e oltre	2 ore	140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	fino a G6	2 ore	35,00
	da G10 a G25	2 ore	70,00
	da G40 e oltre	2 ore	140,00

Tempo massimo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	fino a G6	10 giorni lavorativi	24,00
	da G10 a G25	10 giorni lavorativi	24,00
	da G40 e oltre	10 giorni lavorativi	24,00
Tempo massimo di messa a disposizione di altri dati tecnici	fino a G6	15 giorni lavorativi	24,00
	da G10 a G25	15 giorni lavorativi	24,00
	da G40 e oltre	15 giorni lavorativi	24,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53 dell'allegato A alla delibera 574/2013/R/gas	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG		35,00

Livello generale di qualità	Fascia del gruppo di misura	Standard aziendale	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard aziendale (Euro)
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	Qualsiasi	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	Qualsiasi	95 %	