

COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Art. 75.1 del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG) -Delibera 569/2019/R/GAS come integrata e modificata con la deliberazione 310/2020/R/GAS.

Livelli specifici di qualità commerciale

66.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

Tabella E – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello Specifico
Tempo massimo di preventivazione di cui all'Art. 50 per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di cui all'Art. 50 per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 51	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Art. 53	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Art. 54	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Art. 55	2 giorni feriali
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 gg. feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Art. 56	20 gg. lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Art. 57	5 gg. lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Art. 58	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Art. 59	1 giorno
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Art. 62 inclusi gli	2 ore

LIVELLI GENERALI E SPECIFICI

appuntamenti posticipati di cui all'Art. 64	
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'Art. 63	Per tipologia di cliente secondo l'art. 14 comma 14.1 del TIVG

67.1 I livelli specifici e generali relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella F.

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

Livelli generali di qualità commerciale

68.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nelle tabelle G e H.

Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. Lavorativi di cui all'Art 52	90 %
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi a servizi di distribuzione comunicate entro il tempo massimo	95 %

LIVELLI GENERALI E SPECIFICI

di 30 gg. di cui all'Art 60	
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Art. 62	90 %

Tabella H - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

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