Ge.S.Com. S.r.l.

COMUNE DI: BISACCIA (AV) Standard specifici

di qualità

Ge.S.Com. S.r.l., in attuazione agli obblighi previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEG), con Delibera ARG/gas 120/08 e ss.mm.ii., applica livelli specifici di qualità commerciale.

Nella tabella seguente sono indicati i livelli specifici che si applicano ai Clienti alimentati in bassa pressione con misuratori fino alla classe

G25 e con misuratori dalla classe G40 (dato riportato sul misuratore stesso).

Tabella A

N°	Indicatore	Standard specifico Classe del misuratore		Note
		Fino a G25	Da G40	
1	Tempo massimo di **preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici** (senza sopralluogo e con tariffe predeterminate) [giorni lavorativi]	3	3	Il preventivo ha validità pari a 90 giorni.
1-a	Tempo massimo di **preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici** (con sopralluogo e senza tariffe predeterminate) [giorni lavorativi]	15	15	Il preventivo ha validità pari a 90 giorni.
2	Tempo massimo di **preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi** [giorni lavorativi]	40	40	Il preventivo ha validità pari a 90 giorni.
3	Tempo massimo di **esecuzione di lavori semplic**i [giorni lavorativi]	10	15	Il tempo di esecuzione del lavoro semplice decorre dall'accettazione del preventivo.
4	Tempo massimo di **attivazione della fornitura** [giorni lavorativi]	10	15	Il tempo di effettuazione della prestazione non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.
5	Tempo massimo di **disattivazione della fornitura** su richiesta del cliente finale [giorni lavorativi]	5	7	
6	Tempo massimo di **riattivazione della fornitura** in seguito a sospensione per morosità [giorni feriali]	2	2	
7	Tempo massimo di **verifica della pressione** di fornitura [giorni lavorativi]	10	10	
8	Fascia di **puntualità per appuntamenti** (inclusi gli appuntamenti posticipati) [ore]	2	2	
9	Tempo di **raccolta della misura** in caso di **misuratore accessibile**	**TIPOLOGIA CLIENTE CORRELATA A CONSUMI "ANNO CIVILE":** ≤ **500 Smc/anno:** 1 tentativo nell'anno civile (*con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi, tra due tentativi consecutivi)*; **> 500 Smc/anno -≤ 5000 Smc/anno**: 2 tentativi nell'anno civile (*con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi, tra due tentativi consecutivi)*; **> 5000 Smc/anno** (*ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili)*: 1 tentativo nel mese (*con intercorrenza minima di 25 giorni e massima di 35 giorni, tra due tentativi consecutivi)*.		
10	Tempo massimo per **l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura** su richiesta del cliente finale da parte dell'impresa distributrice al venditore [giorni solari]			

10-a	-caso in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale	180	
10-b	-caso in cui **non** sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale	240	
11	Tempo di **messa a disposizione** del venditore di **dati tecnici** acquisibili con lettura di un gruppo di misura [giorni lavorativi]	10	
12	Tempo di **messa a disposizione** del venditore di **altri dati tecnici** [giorni lavorativi]	15	

Indennizzi automatici

Nel caso in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al Cliente stesso (per un maggior chiarimento si veda successivo par. "Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico"), Ge.S.Com. S.r.l. procede all'indennizzo al Cliente interessato, senza che questi debba farne richiesta. Nella tabella seguente sono indicati i valori degli indennizzi in relazione alla classe di misuratore.

	Clienti con misuratore fino alla classe G6	**Clienti con misuratore dalla classe G10 alla classe G25**	**Clienti con misuratore dalla classe G40**
Valore dell'indennizzo (per gli standard da n. 1 a n. 8)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Valore dell'indennizzo (per gli standard n. 9 e n. 10)	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00
Valore dell'indennizzo (per gli standard da n. 11 a n. 12)	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00

Per maggiori dettagli sulle modalità di applicazione/corresponsione degli indennizzi, si vedano artt. 50 e 52 della RQDG (Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012) allegata alla Delibera ARG/gas 120/08 e ss.mm.ii.

Standard generali di qualità

Oltre ai livelli specifici, Ge.S.Com. S.r.l., in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità con Delibera ARG/gas 120/08 e ss.mm.ii., applica anche livelli generali di qualità commerciale, che sono riferiti a gruppi omogenei di Clienti serviti. Il mancato rispetto dei livelli generali non dà diritto ad indennizzo, ma i dati, riferiti da Ge.S.Com. S.r.l., sono soggetti a pubblicazione annuale da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEG) e messi a confronto con gli altri esercenti.

Tabella B

Indicatore	**Standard generale**
Percentuale minima di richieste di **esecuzione di lavori complessi**[1] realizzati entro il tempo massimo di **8** giorni lavorativi.	85%
Percentuale minima di **esiti di verifiche del gruppo di misura** su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di **10** giorni lavorativi.	90%
Percentuale minima di **gruppi di misura sostituiti** entro **10** giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica.	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 **5** giorni lavorativi[2] .	90%

I tempi massimi di prestazione indicati nelle Tabelle A e B sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

(in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità)

a) L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato

dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi) o cause imputabili al cliente o a terzi (quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi).

b) L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta. Tale previsione non trova applicazione in relazione al mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile (standard n. 9).

c) Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato sia fissato in data successiva di oltre (60) sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

d) Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal

"riconoscimento, ove dovuto, dellindennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

[1] *Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione della prestazione non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti, purchè il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 gg. lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.*

[2] *Lo standard generale si riferisce a reclami scritti, con i quali il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente ed a richieste scritte di informazioni con le quali il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito.*