

Umbria Distribuzione Gas attua le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente contenute nella Sezione III della Deliberazione 569/2019/R/Gas, da attuarsi nei casi di richiesta delle prestazioni regolate nella precitata Sezione, da parte dei clienti finali alimentati in bassa pressione. Si dettagliano di seguito i livelli *specifici e generali* di qualità commerciale dei servizi gas e gli *indennizzi* automatici per mancato rispetto dei suddetti livelli, stabiliti dall'Autorità.

**Note:**

- *Il calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità commerciale decorre dal giorno successivo al ricevimento della richiesta da parte di Umbria Distribuzione Gas ed esclude i tempi per l'ottenimento di eventuali atti autorizzativi, qualora necessari (art. 65.4).*
- *Si definiscono:*
  - *“dati tecnici”, le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta ad un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;*
  - *“giorno feriale”: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;*
  - *“giorno lavorativo”: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;*
  - *“livello generale di qualità”, il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni; alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità commerciale non si applica la disciplina degli indennizzi automatici.*
  - *“livello specifico di qualità”, il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici.*

**Livelli specifici di qualità commerciale (artt. 66 e 67 relativamente ai livelli specifici riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici)**

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>LIVELLO SPECIFICO</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi

Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto eseguita a seguito dell'effettuazione della verifica del medesimo gruppo di misura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1 del TIVG
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	6 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi	12 giorni lavorativi

**Livelli generali di qualità commerciale (artt. 67 relativamente ai livelli generali riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici e 68)**

PRESTAZIONE	LIVELLO GENERALE
Esecuzione lavori complessi	90% entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi
Risposte motivate a reclami e richieste di informazioni scritte	95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura a seguito di reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% dei casi entro 6 giorni lavorativi
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici semplici a seguito di reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% dei casi entro 6 giorni lavorativi

Nel caso in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati, Umbria Distribuzione Gas provvede al pagamento dell'indennizzo in modo automatico, senza necessità di specifica richiesta. Sono esclusi dal diritto all'indennizzo i casi di mancato rispetto dovuto a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi o del cliente finale.

**Indennizzo dovuto per mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione**

**(\*) richiesta (art. 70.4)**

T = tempo effettivo di esecuzione della prestazione Tmax = tempo massimo di esecuzione della prestazione fissato dall'Autorità	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G40
T maggiore di Tmax ma minore o uguale al doppio di Tmax	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
T maggiore del doppio di Tmax ma minore o uguale al triplo di Tmax (**)	€ 70,00	€ 140,00	€ 280,00
T maggiore del triplo di Tmax (***)	€ 105,00	€ 210,00	€ 420,00

(\*) Per prestazioni si intendono:

- preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- esecuzione di lavori semplici;
- attivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità;
- verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto;
- verifica della pressione di fornitura;
- ripristino del valore conforme della pressione di fornitura.

(\*\*) in caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo *doppio dello standard* ma entro un tempo *triplo*, è corrisposto il *doppio* dell'indennizzo automatico base (art. 70. 2 b);

(\*\*\*) in caso di esecuzione della prestazione *oltre un tempo triplo dello standard*, è corrisposto il *triplo* dell'indennizzo automatico base (art. 70. 2 c).

**Indennizzo dovuto per mancato rispetto della fascia di puntualità (art. 70. 4)**

Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G40
€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00

**Indennizzo dovuto per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura (art. 70.4)**

Clienti finali con gruppo di misura accessibile
€ 35,00

**Indennizzo dovuto a seguito del mancato rispetto del tempo massimo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (art. 70.3)**

T = tempo effettivo di esecuzione della prestazione Tmax = tempo massimo di esecuzione della prestazione fissato dall'Autorità	Indennizzo
T maggiore di Tmax ma minore o uguale al doppio di Tmax	€ 30,00
T maggiore del doppio di Tmax ma minore o uguale al triplo di Tmax <sup>(**)</sup>	€ 60,00
T maggiore del triplo di Tmax <sup>(***)</sup>	€ 90,00

**Nota:**

*In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte di Umbria Distribuzione Gas entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta (art. 72.2).*