

CARTA DEI SERVIZI GAS ANNO 2018

Descrizione delle prestazioni (Indicatore)	Tabella E Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione	Tabella L Indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità		
	Dati riferibili a tutti i clienti indipendentemente dalla classe del gruppo di misura	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati e posticipati	2 ore	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Frequenza di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	per tipologia di cliente	Euro 35,00		

Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

In caso di dati acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) Reclami e richieste di informazioni o procedure di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici (M02) – Reclami e richieste di informazioni o procedure di conciliazione paritetica	15 giorni lavorativi fino al 30/06/2017 10 giorni lavorativi dal 01/07/2017
In caso di altri dati tecnici complessi (M02C) – Reclami e richieste di informazioni o procedure di conciliazione paritetica	15 giorni lavorativi dal 01/07/2017
In caso di dati acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) Reclami e richieste ricevute dal venditore per telefono	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi dal 01/07/2017
In caso di altri dati tecnici semplici (M02) Reclami e richieste ricevute dal venditore per telefono	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi dal 01/07/2017

CARTA DEI SERVIZI GAS ANNO 2018

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

Descrizione delle prestazioni (Indicatore)	Dati riferibili a tutti i clienti indipendentemente dalla classe del misuratore
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

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

Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%
--	-----

Ulteriori approfondimenti sono a disposizione degli interessati consultando il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG) sul sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il servizio idrico.

Per qualsiasi chiarimento necessario i riferimenti telefonici di RETI DI.VOGHERA SRL. sono i seguenti: 0383-3351 oppure numero verde info 800-23302