

CARTA DEI SERVIZI di distribuzione e misura del GAS naturale

ANNO 2023

Descrizione delle prestazioni (Indicatore)	Tabella E	Tabella L		
	Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione	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	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 per misuratore accessibile	per tipologia di cliente (secondo art.14, comma 14.1 del TIVG)	Euro 35,00		

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

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
In caso di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
In caso di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
In caso di altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

CARTA DEI SERVIZI di distribuzione e misura del GAS naturale ANNO 2023

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 scritti o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni	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 2020-2025 (TUDG)” sul sito internet dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Per qualsiasi chiarimento necessario i riferimenti di RETI DI.VOGHERA SRL sono i seguenti:

TIPOLOGIA SERVIZIO	NUMERO E CONTATTI	ORARI
sito ufficiale	https://retidivoghera.it/	---
contatto email	info@retidivoghera.it	---
contatto PEC	info@pec.retidivoghera.it	---
servizio clienti e info preventivi	0383.335335 / 800.233021	da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dalle ore 14.00 alle ore 17.00
Servizio di Pronto Intervento Gas	800.413330	Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Reti Di. Voghera Srl
CF e P.IVA : 02722240187
Sede Legale: Via Pozzoni n.2 – 27058 Voghera (PV)