

## COMUNICAZIONE AL CLIENTE

(Art. 65.1 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 2014-2019 (TUDG) - Delibera 168/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico).

*Estratto della Delibera 574/13*

### **Livelli specifici di qualità commerciale**

**56.1** 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*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	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 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

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

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

<b>Tipologia di dati tecnici richiesti</b>	<b>Standard specifico</b>
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi

In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi
-------------------------------	----------------------

## ***Livelli generali di qualità commerciale***

**57.1** 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*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	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 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

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

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52	90%

**57.2** I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati:

- su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola regione;
- su base regionale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in più regioni.

## ***Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale***

**52.1** La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente finale per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dall'impresa distributrice con il cliente finale non può superare le due ore.

**52.2** Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'impresa distributrice è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato; l'impresa distributrice è tenuta a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

**52.3** Il cliente finale assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere l'impresa distributrice per tutta la fascia di puntualità concordata dal richiedente con l'impresa distributrice.

**52.4** In caso di appuntamento l'impresa distributrice deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:

- codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
- data per l'appuntamento proposta dall'impresa distributrice;
- data e fascia di puntualità concordata;
- data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo;
- consenso del cliente finale o della persona da esso incaricata all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

**52.5** Al momento di fissare un appuntamento, l'impresa distributrice comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, come definito alla tabella E. L'impresa distributrice

comunica altresì al richiedente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

**52.6** Qualora sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa dell'impresa distributrice, la stessa è tenuta a contattare il cliente finale per concordare un nuovo appuntamento ai fini dell'effettuazione della prestazione richiesta.

**52.7** Il tempo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale è il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla presente Sezione III. Il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale decorre dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità da parte dell'impresa distributrice; per le prestazioni di cui all'articolo 43 soggette alla deliberazione n. 40/04, tale tempo decorre dalla data di messa a disposizione dell'esito positivo di accertamento documentale da parte dell'impresa distributrice. Nel caso in cui l'appuntamento non venga concordato al momento della presentazione della richiesta, il venditore è tenuto ad effettuare un numero di tentativi di richiamata del cliente finale almeno pari a 3 (tre).

**52.8** L'impresa distributrice, in modo imparziale e non discriminatorio, può annullare la richiesta o la conferma della richiesta di verifica, presentata dal venditore per conto del cliente finale, nel caso in cui il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale decorra senza che il venditore abbia concordato l'appuntamento. L'impresa distributrice ne informa il venditore che provvede tempestivamente a ripresentare la richiesta, a meno di indicazioni contrarie da parte del cliente stesso.

**52.9** Per le prestazioni che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi e per quelle di cui all'articolo 43, comma 43.5, l'impresa distributrice è tenuta a concordare l'appuntamento direttamente con il cliente finale.

**52.10** E' facoltà dell'impresa distributrice non permettere l'annullamento o la modifica di un appuntamento il giorno precedente la data concordata; nel caso in cui l'impresa distributrice eserciti questa facoltà, ne informa il venditore che, al momento di fissare un appuntamento, è tenuto a darne informativa al cliente finale.