

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Toscana Energia S.p.A. attua le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente contenute nella Sezione III della deliberazione n. 569/2019/R/Gas, nei casi di richieste di fornitura di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione, diversi dai casi indicati all'art. 67.1 della stessa Deliberazione.

I livelli specifici di qualità commerciale

Nella tabella seguente sono riportati i livelli specifici di qualità commerciale del servizio distribuzione gas.

PRESTAZIONE (Indicatore)	Livello specifico
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 su richiesta del cliente	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	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
Raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Motivazione richiesta	Livello specifico
Dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (che prevedano un sopralluogo)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi

Note: "livello specifico di qualità" è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;

*giorni lavorativi: da lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali;
giorni feriali: dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali.*

Il calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione soggetta a livelli specifici di qualità commerciale decorre dal giorno successivo al ricevimento della richiesta da parte di Toscana Energia S.p.A. ed esclude eventuali tempi da questa non dipendenti (ad es. tempi di ottenimento di atti autorizzativi, opere a cura di terzi, tempo di posticipazione degli appuntamenti su richiesta del richiedente...)

Per "dati tecnici" si intendono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o per effettuare una rettifica di fatturazione, o per rispondere ad un reclamo o a una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono, o nell'ambito di una procedura di conciliazione paritetica

Nel caso in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati, Toscana Energia S.p.A. 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.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i valori di riferimento stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per il calcolo degli indennizzi automatici.

Indennizzo dovuto a seguito del mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta

T = tempo effettivo di esecuzione della prestazione Tmax = tempo massimo di esecuzione della prestazione fissato dall'Autorità	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
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

Indennizzo dovuto a seguito del mancato rispetto della fascia di puntualità

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
€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00

Indennizzo dovuto a seguito del mancato rispetto della raccolta della misura

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

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	€ 60,00
T maggiore del triplo di Tmax	€ 90,00

Nota: In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla data in cui si sarebbe dovuta effettuare la lettura con esito positivo, 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.

I livelli generali di qualità commerciale

Prestazione (Indicatore)	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti e richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Nota: "livello generale di qualità" è 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.

Tipologia di dati tecnici richiesti	Motivazione richiesta	Livello generale
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi