

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G25				CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G40			
	Tempo max per esecuzione prestazioni	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità			Tempo max per esecuzione prestazioni	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità		
		Fino alla classe G6	Dalla classe G10 alla classe G25			Fino alla classe G6	Dalla classe G10 alla classe G25	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 50	gg lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	5	€ 140,00	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui all'art. 50	gg lavorativi	20	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	20	€ 140,00	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 51	gg lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	5	€ 140,00	
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 53	gg lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	5	€ 140,00	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 54	gg lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	gg feriali	5	€ 140,00	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 55	gg feriali	1	€ 35,00	€ 70,00	gg feriali	1	€ 140,00	
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	gg feriali	2	€ 35,00	€ 70,00	gg feriali	2	€ 140,00	
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 56	gg lavorativi	20	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	20	€ 140,00	
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 57	gg lavorativi	5	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	5	€ 140,00	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'art. 58	gg lavorativi	10	€ 35,00	€ 70,00	gg lavorativi	10	€ 140,00	
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'art. 59	gg solari	1	€ 35,00	€ 70,00	gg solari	1	€ 140,00	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'art. 62, inclusi i posticipati di cui all'art. 64	ore	2	€ 35,00	€ 70,00	ore	2	€ 140,00	

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	PDR con consumi fino a 500 Smc/anno	PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno	PDR con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno	PDR con consumi superiori a 5000 Smc/anno	Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'art. 63	1 tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi, fra due tentativi consecutivi.	2 nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi fra due tentativi consecutivi	3 nell'anno civile con intercorrenza massima di 5 mesi e minima di 2 mesi fra due tentativi consecutivi	Ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili: mensile con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni fra due tentativi consecutivi	€ 35,00 per tutte le tipologie

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI	CLIENTI FINALI CON QUALUNQUE GRUPPO DI MISURA (TUTTE LE CLASSI)						
	Tempo max per esecuzione prestazioni		Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità	Tempo di esecuzione delle prestazioni	Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità	Tempo di esecuzione delle prestazioni	Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità
In caso di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	gg lavorativi	6	€ 30	entro il triplo rispetto al tempo max	€ 60	oltre il triplo rispetto al tempo max	€ 90
In caso di altri dati tecnici (M02)	gg lavorativi	6	€ 30	entro il triplo rispetto al tempo max	€ 60	oltre il triplo rispetto al tempo max	€ 90
In caso di altri dati tecnici complessi (M02C)	gg solari	12	€ 30	entro il triplo rispetto al tempo max	€ 60	oltre il triplo rispetto al tempo max	€ 90

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G25		CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G40			
	Tempo max per esecuzione prestazioni	Percentuale minima di rispetto	Tempo max per esecuzione prestazioni	Percentuale minima di rispetto	Tempo max per esecuzione prestazioni	Percentuale minima di rispetto
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi di cui all'art. 52	gg lavorativi	60	gg lavorativi	60	gg lavorativi	90%
Altri dati tecnici semplici (M02), con reclami/richieste ricevuti dal venditore per telefono	gg lavorativi	6	gg lavorativi	6	gg lavorativi	95%
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01), con reclami/richieste ricevuti dal venditore per telefono	gg lavorativi	6	gg lavorativi	6	gg lavorativi	95%
Percentuale min. di risposte a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 gg solari di cui all'art. 60	gg solari	30	gg lavorativi	20	gg lavorativi	95%