

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

Toscana Energia S.p.A. attua le disposizioni dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas contenute nella Sezione III della deliberazione n. 574/2013/R/Gas, nei casi di richieste di fornitura di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione, diversi dai casi indicati all'art. 37.2 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 | Per tutti i gruppi di misura |
|--|---|
| 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 | 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 della pressione di fornitura | 10 giorni lavorativi |
| 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 ripristino del valore conforme della pressione di fornitura (decorrenza 1° gennaio 2015) | 1 giorno solare |
| Fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore |
| Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile | Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, dell'Allegato A alla delibera ARG/gas 64/09 |

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

| Tipologia di dati tecnici richiesti | Standard specifico |
|--|---------------------------|
| 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 |

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 ad un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

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 per l'energia elettrica e il gas 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 del tempo di 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 | € 24,00 |
| T maggiore del doppio di Tmax ma minore o uguale al triplo di Tmax | € 48,00 |
| T maggiore del triplo di Tmax | € 72,00 |

Nota: In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte di Toscana Energia S.p.A. entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, 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. Fa eccezione l'indennizzo dovuto per il livello specifico del tempo di raccolta della misura, per il quale l'importo base corrisposto è crescente in relazione al ritardo di corresponsione: importo base pari a 35 euro se corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura; importo pari a 52,50 euro se corrisposto oltre un tempo doppio; importo pari a 70 euro se corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto.

I livelli generali di qualità commerciale

| Prestazione | Standard generale |
|--|--|
| Esecuzione lavori complessi | 90% entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi |
| Risposte a reclami e richieste di informazioni scritte | 95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari |

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.

Toscana Energia S.p.A.
Servizio di "Pronto Intervento per Guasti e Dispersioni" attivo tutti i giorni 24 ore su 24
Numero verde 800.900202