

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

Adrigas S.p.A. attua le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente contenute nella Sezione III della Deliberazione 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.47.2 della stessa Deliberazione.

Livelli specifici di qualità commerciale per le prestazioni di preventivazione

Prestazione	Livello specifico ^[5] di qualità commerciale
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi ^[6]
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore

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 Adrigas 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, ecc.).

Nel caso in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati Adrigas 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.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte di Adrigas S.p.A. entro 6 mesi a partire dal la 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.

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.

Valori di indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta

Computo del tempo	Clients con Gruppo di Misura fino alla classe G6	Clients con Gruppo di Misura fino dalla classe G10 alla classe G25	Clients con Gruppo di Misura fino dalla classe G40
$T_{max} < T \leq 2 \times T_{max}$	35,00 €	70,00 €	140,00 €
$2 \times T_{max} < T \leq 3 \times T_{max}$	70,00 €	140,00 €	280,00 €
$T > 3 \times T_{max}$	105,00 €	210,00 €	420,00 €

Legenda:

T = tempo effettivo di esecuzione della prestazione

T_{max} = tempo massimo di esecuzione della prestazione fissato dall'Autorità

Valori di indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti

Clients con Gruppo di Misura fino alla classe G6	Clients con Gruppo di Misura fino dalla classe G10 alla classe G25	Clients con Gruppo di Misura fino dalla classe G40
35,00 €	70,00 €	140,00 €

⁵ Il "livello specifico di qualità commerciale" è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici

⁶ Da compilare obbligatoriamente se il richiedente è persona giuridica