

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Il servizio di distribuzione e di vendita del gas è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia e il gas che, con i suoi provvedimenti, definisce le tariffe, i livelli di qualità e le modalità tecnico - commerciali dell'erogazione del servizio.

In ottemperanza all'art. 30 della delibera n. 47/2000 dell'Autorità, si rendono noti i livelli di qualità commerciale in vigore dallo scorso 1° gennaio 2001, per i clienti del gruppo Ascopiave alimentati unicamente in bassa pressione. Gli *standard specifici* sono soggetti a rimborso automatico al cliente in caso di mancato rispetto e variano con la tipologia del contatore (*classe*).

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente, nonché a ritardi riconducibili a cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi).

STANDARD DI PREVENTIVAZIONE

STANDARD SPECIFICO tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici ¹	15 GIORNI LAVORATIVI dalla data della richiesta documentata, di clienti con gruppo di misura fino alla classe G 25 (ovvero portata max. 40 mc/h) 20 GIORNI LAVORATIVI contatore dalla classe G 40 (portata max. 65 mc/h)
STANDARD GENERALE tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi ²	40 GIORNI LAVORATIVI CON RISPETTO 85% ANNUO dalla data della richiesta documentata, tutte le classi di contatore

STANDARD DI ESECUZIONE DEI LAVORI

STANDARD SPECIFICO tempo massimo di esecuzione di lavori semplici ¹	15 GIORNI LAVORATIVI dalla data di accettazione del preventivo, di clienti con gruppo misura fino alla classe G 25 (portata massima 40 mc/h) 20 GIORNI LAVORATIVI contatore dalla classe G 40 (portata max. 65 mc/h)
--	---

¹ **per lavori semplici si intende:** la realizzazione, modifica o sostituzione di allacciamenti derivati da una preesistente rete di bassa pressione, oppure derivati dalla rete di media pressione purché con classe del contatore fino a G6 compresa (portata max. 10 mc/h);

² **per lavori complessi si intende:** la realizzazione, modifica o sostituzione, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte su aree metanizzate in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici (con l'esclusione delle lottizzazioni).

ASCOPIAVE S.p.A. - ERGAS S.r.l. – NORD ITALIA GAS S.p.A. – TECNOMETAN S.p.A. – VAL D'ASTICO GAS S.p.A. – VENETA GESTIONE SERVIZI PUBBLICI S.p.A. – GESTIONE SERVIZI PUBBLICI S.p.A. – METANOTEZZE S.r.l.

STANDARD GENERALE tempo massimo di esecuzione lavori complessi ²	60 GIORNI LAVORATIVI CON RISPETTO 85% ANNUO dalla data di accettazione del preventivo, tutte le classi di contatore
---	--

STANDARD DI ATTIVAZIONE E SUBENTRO DELLA FORNITURA

STANDARD SPECIFICO tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura	5 GIORNI LAVORATIVI dalla data della richiesta documentata ³ di clienti con gruppo misura fino alla classe G 25 10 GIORNI LAVORATIVI contatore dalla classe G 40 (portata max. 65 mc/h)
---	---

STANDARD DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

STANDARD SPECIFICO tempo massimo di cessazione della fornitura	5 GIORNI LAVORATIVI dalla data della richiesta documentata di clienti con gruppo misura fino alla classe G 25 7 GIORNI LAVORATIVI dalla data della richiesta documentata contatore dalla classe G 40 (portata max. 65 mc/h)
--	--

STANDARD DI RIATTIVAZIONE FORNITURA PER MOROSITÀ

STANDARD SPECIFICO tempo massimo di riattivazione della fornitura da sospensione per morosità	2 GIORNI FERALI dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento per tutte le classi di contatore
---	--

FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITA' APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

STANDARD SPECIFICO fascia massima di puntualità per appuntamenti fissati, su richiesta, in data successiva a quella proposta	3 ORE per prestazioni di: <ul style="list-style-type: none"> • esecuzione lavori semplici • attivazione/disattivazione fornitura • riattivazione fornitura da morosità
STANDARD GENERALE rispetto fascia di puntualità appuntamenti di sopralluogo per preventivi di lavori semplici	GRADO MINIMO DI RISPETTO ENTRO 90% ANNUO della fascia di puntualità' (entro 3 ore)

RETTIFICHE DEI CONSUMI

STANDARD GENERALE tempo massimo di risposta a richieste di rettifiche di fatturazione	15 GIORNI LAVORATIVI CON RISPETTO 90% ANNUO dalla data della richiesta Nota: si applica con fatture consumo già pagate dal cliente
---	---

³ **Per richiesta documentata si intende:** la sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto stesso.

ASCOPIAVE S.p.A. - ERGAS S.r.l. – NORD ITALIA GAS S.p.A. – TECNOMETAN S.p.A. – VAL D'ASTICO GAS S.p.A. – VENETA GESTIONE SERVIZI PUBBLICI S.p.A. – GESTIONE SERVIZI PUBBLICI S.p.A. – METANOTEZZE S.r.l.

LETTURA DEI CONSUMI

STANDARD GENERALE clienti con almeno una lettura all'anno	GRADO MINIMO DI RISPETTO 90% ANNUO Nota: è valida anche l'autolettura comunicata dal cliente
---	--

PRONTO INTERVENTO

STANDARD GENERALE tempo di arrivo sul luogo di chiamata	60 MINUTI CON GRADO DI RISPETTO 90% ANNUO dalla segnalazione cliente
---	--

VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

STANDARD GENERALE tempo massimo di comunicazione esiti di verifiche della pressione di fornitura	10 GIORNI LAVORATIVI CON RISPETTO 90% ANNUO dalla conferma della richiesta, grado minimo di rispetto 90% annuo
--	---

VERIFICA DEL CONTATORE

STANDARD GENERALE tempo massimo di comunicazione esiti di verifica del contatore	10 GIORNI LAVORATIVI CON RISPETTO 90% ANNUO dalla conferma della richiesta (pagamento)
--	--

STANDARD DI RISPOSTA A RECLAMI E/O RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTI

STANDARD GENERALE tempo massimo di risposta a reclami scritti e richieste di informazioni scritte	20 GIORNI LAVORATIVI CON RISPETTO 90% ANNUO dalla data del ricevimento (protocollo azienda)
---	---

INDENNIZZI AUTOMATICI

L'azienda corrisponde al cliente un indennizzo in caso di mancato rispetto degli **standard specifici** di Qualità suindicati e differenziati per classe contatore. Gli indennizzi sono corrisposti automaticamente dall'azienda entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo. L'entità è doppia se erogata dal 90° al 180° giorno, quintupla se il rimborso è effettuato oltre 180 giorni.

Le modalità di rimborso prevedono la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, oppure mediante rimessa diretta.

SUDDIVISIONE CLIENTI PER CLASSE CONTATORE	ENTITA' RIMBORSO
Gruppo misura fino alla classe G 6	25,82 EURO
Gruppo misura dalla classe G 10 alla classe G 25	51,65 EURO
Gruppo di misura dalla classe G 40	103,29 EURO

N.B: la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.