

## Distribuzione: CENTRIA, GERGAS e MURGIA RETI GAS

Centria, Gergas e Murgia Reti Gas sono le società del gruppo Estra che si occupano della distribuzione del gas.

Di seguito alleghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas relativi alle diverse prestazioni previste da ARERA nella delibera 569/19

Del.569-19 - Art.66.1		
Tabella E - Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione		
ID	Indicatore	Livello specifico
E.1	Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
E.2	Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
E.3	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	10 giorni lavorativi
E.4	Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	10 giorni lavorativi
E.5	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	5 giorni lavorativi
E.6	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	2 giorni feriali
E.7	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	2 giorni feriali
E.8	Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 56	20 giorni lavorativi
E.9	Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 57	5 giorni lavorativi
E.10	Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi
E.11	Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 59	1 giorno
E.12	Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore
E.13	Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Del.569-19 - Art.67.1				
Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici				
ID	Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
F.1	Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
F.2	Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
F.3	Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
F.4	Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
F.5	Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Per il mancato rispetto dei livelli specifici della qualità commerciale per causa dell'Esercente vengono riconosciuti in automatico i seguenti indennizzi :

Del.569-19 - Art.70.4				
Tabella L - Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità				
ID		Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
L.1	Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.2	Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.3	Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.4	Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	35,00 €	70,00 €	140,00 €

L.5	Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.6	Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.7	Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.8	Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 56	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.9	Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 57	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.10	Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.11	Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 59	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.12	Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	35,00 €	70,00 €	140,00 €
L.13	Mancato rispetto della raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63	35,00 €		

In alcuni comuni (Rieti, Mosciano, Seravezza, Follonica , Magione e Valenzano), le società di distribuzione del Gruppo Estra devono rispettare per alcune prestazioni di qualità commerciale dei livelli specifici più stringenti rispetto ai livelli standard previsti da ARERA.

### **Pronto intervento sugli impianti di distribuzione**

Le società di distribuzione per quanto riguarda il pronto intervento gas sugli impianti di distribuzione hanno i seguenti obblighi da rispettare in riferimento alla delibera 569/19 di ARERA:

Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti	90% entro 60 minuti
Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alle chiamate per pronto intervento gas	90% entro 120 secondi Gergas e Murgia Reti Gas
Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alle chiamate per pronto intervento gas	99% entro 100 secondi Centria