

**QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' INFORMAZIONI AI RICHIEDENTI**  
(Art.65.1 Testo Integrato Delibera n.574/13 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)

Si fornisce la prevista informazione riguardante i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Art.56.1 e Art. 56 bis - Testo Integrato Delibera ARERA 574/13)

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Art.40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Art.40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Art.41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Art.43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Art.44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Art.45	2 giorni feriali
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	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Art.46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Art.47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Art.48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Art.49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Art.52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Art.54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Art.53	Per tipologia di Cliente secondo l'Art.14, comma 14.1 del TIVG
Tempo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura di cui all'Art. 51 (M01) relativamente a reclami e richieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici di cui all'Art. 51 (M02) relativamente a reclami e richieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici complessi di cui all'Art. 51 (M02C) relativamente a reclami e richieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi