

- 65.8 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, la previsione di cui al precedente comma 65.4 si applica purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
- 65.9 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità venga concordato un appuntamento con il cliente finale, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall'impresa distributrice per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente.

Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas

Articolo 66

Livelli specifici di qualità commerciale

- 66.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

Tabella E – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	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 53.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 56	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 57	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 59	1 giorno

Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Articolo 67

Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici

- 67.1 I livelli specifici e generali relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella F.

Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Articolo 68

Livelli generali di qualità commerciale

- 68.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nelle tabelle G e H.

Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 52	90%

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni di cui all'Articolo 60	95%
---	-----

Tabella H - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 62	90%

- 68.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati:
- su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola regione;
 - su base regionale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in più regioni.

Articolo 69

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

- 69.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:
- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
 - cause imputabili all'impresa distributrice, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 69.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa distributrice documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo III – Indennizzi automatici

Articolo 70

Casi di indennizzo automatico

- 70.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 66, comma 66.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale,