

Prot.: 0011254
Del: 03/07/2020
12:11:35
Rep:
/ Titolario: I



Spett.le
UTENTE DELLA DISTRIBUZIONE
Rete della distribuzione di Bari

lettera trasmessa a mezzo mail @ pec

Bari, 3/7/2020

Oggetto: *Delibera ARERA 569 del 27 dicembre 2019 Allegato A RQDG, art. 76 "Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti" circa disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas; servizio di pronto intervento.*

In ottemperanza a quanto disposto dal provvedimento in oggetto in merito alle informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti, la scrivente Azienda Municipale Gas S.p.A. (di seguito denominata ReteGas Bari), società di distribuzione del gas metano nella città di Bari, comunica che nell'esercizio della propria attività opera nel rispetto dei seguenti indicatori di qualità commerciale:

PREVENTIVAZIONE LAVORI

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	<u>15 GIORNI LAVORATIVI</u> TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO RICHIESTA DOCUMENTATA]
<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI	<u>30 GIORNI LAVORATIVI</u> TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO RICHIESTA DOCUMENTATA]

ESECUZIONE DEI LAVORI

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	<u>10 GIORNI LAVORATIVI</u> [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO ACCETTAZIONE PREVENTIVO]
<u>LIVELLO GENERALE</u> PERCENTUALE MINIMA DI RICHIESTE DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI REALIZZATI ENTRO TEMPO MAX DI 60 GIORNI LAVORATIVI	<u>90% ANNUO</u> TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [escluso Ampliamento Rete] [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO ACCETTAZIONE PREVENTIVO]

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<u>10 GIORNI LAVORATIVI</u> [DECORRENZA: DA RICHIESTA DOCUMENTATA]
--	---

DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<u>5 GIORNI LAVORATIVI</u> [DECORRENZA: DA RICHIESTA DOCUMENTATA]
---	--

RIATTIVAZIONE FORNITURA [IMPIANTI CHIUSI A SEGUITO DI SOSPENSIONE PER MOROSITA']

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE FORNITURA	<u>2 GIORNI FERIALI</u> TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: DA RICHIESTA DOCUMENTATA]
--	--

RIATTIVAZIONE FORNITURA [IMPIANTI CHIUSI A SEGUITO DI SOSPENSIONE PER SITUAZIONE DI POTENZIALE PERICOLO PER LA PUBBLICA INCOLUMITA']

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE FORNITURA	<u>2 GIORNI FERIALI</u> TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: DA RICHIESTA DOCUMENTATA]
--	--

VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA	<u>10 GIORNI LAVORATIVI</u> TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: CONFERMA RICHIESTA DA SOC. DI VENDITA]
--	---

VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> PERCENTUALE MINIMA DI ESITI DI VERIFICHE DEL GRUPPO DI MISURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE COMUNICATI ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 10 GIORNI LAVORATIVI.	<u>20 GIORNI LAVORATIVI</u> [DECORRENZA: CONFERMA RICHIESTA DA SOC. DI VENDITA]
--	--

FASCIA DI PUNTUALITA' PER APPUNTAMENTI

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> FASCIA ORARIA DI PUNTUALITA PER APPUNTAMENTI [CONCORDATI e/o POSTICIPATI]	<u>2 ORE</u>
--	--------------

RACCOLTA DELLA MISURA

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO DI RACCOLTA DELLA MISURA	<u>COME DA PROPOSTA RETEGAS BARI ACCOLTA DA ARERA:</u> <u>- TENTATIVO RILEVAZIONE MISURA</u> <u>CONTATORI CON CONSUMO < 5.000 mc/anno:</u> <u>4 VOLTE L'ANNO:</u> <u>- TENTATIVO RILEVAZIONE MISURA</u> <u>CONTATORI CON CONSUMO ≥5.000 mc/anno:</u> <u>1 VOLTA AL MESE</u>
--	--

SOSTITUZIONE GRUPPO DI MISURA GUASTO

<u>LIVELLO SPECIFICO</u>	<u>5 GIORNI LAVORATIVI</u>
--------------------------	----------------------------

RIPRISTINO DEL VALORE CONFORME DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

<u>LIVELLO SPECIFICO</u>	<u>1 GIORNO SOLARE</u>
--------------------------	------------------------

RISPOSTA A RECLAMI E/O RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

<u>LIVELLO GENERALE</u> PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE AI RECLAMI SCRITTI O A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RELATIVI AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE COMUNICATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 20 GIORNI LAVORATIVI.	<u>95% ANNUO</u> [DECORRENZA: DATA DI RICEVIMENTO]
--	---

MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI

<u>LIVELLO SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI MESSA A DISPOSIZIONE DI DATI TECNICI [INFORMAZIONI E/O DATI IN ESCLUSIVO POSSESSO DEL DISTRIBUTORE NECESSARI AL VENDITORE PER INVIARE AL CLIENTE FINALE LA RISPOSTA MOTIVATA A UN RECLAMO O RICHIESTA DI INFORMAZIONI SCRITTE O PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA]	<u>6 GIORNI LAVORATIVI</u> IN CASO DI DATI TECNICI ACQUISIBILI CON LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA (M01) <u>6 GIORNI LAVORATIVI</u> IN CASO DI ALTRI DATI TECNICI (M02) [DECORRENZA: DATA RICHIESTA DOCUMENTATA] <u>12 GIORNI LAVORATIVI</u> IN CASO DI ALTRI DATI TECNICI COMPLESSI (M02C) [DECORRENZA: DATA RICHIESTA DOCUMENTATA]
--	--

INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità innanzi citati per causa imputabile al distributore, ReteGas Bari corrisponde un indennizzo automatico al cliente finale, anche tramite il venditore (che ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile).

Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella seguente tabella:

GRUPPO DI CLIENTI PER CLASSE CONTATORE	RIMBORSO IN EURO
Gruppo misura fino alla classe G6	35,00 euro
Gruppo misura dalla classe G10 alla classe G25	70,00 euro
Gruppo di misura dalla classe G40 e superiori	140,00 euro

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi alla "messa a disposizione del venditore di dati tecnici", l'indennizzo automatico base è di 30,00 euro crescente in relazione al ritardo nella esecuzione della prestazione.

Ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, l'indennizzo assumerà un valore crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo

automatico base;

- c) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giudiziaria il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

L'indennizzo, ove dovuto, verrà corrisposto al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

INDICATORE DI SICUREZZA PER PRONTO INTERVENTO

Il servizio di Pronto Intervento è garantito da ReteGas Bari nel rispetto di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 569/2019/R/gas e art. 15.3.

LIVELLI GENERALI RELATIVI AL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

LIVELLO GENERALE PERCENTUALE MINIMA DI CHIAMATE TELEFONICHE PERVENUTE AI RECAPITI DI PRONTO INTERVENTO CON TEMPO DI RISPOSTA ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 120 SECONDI	90% ANNUO
--	------------------

RECAPITI TELEFONICI PER PRONTO INTERVENTO

Si comunica, ai fini della Delibera 569/2019/R/gas art. 15 il recapito telefonico su linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, è il seguente:



800 585 266

Distinti saluti.

Azienda Municipale Gas S.p.A.
DIRETTORE GENERALE
Ing. Vito Donato Bisceglia