

**Deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00**

**(testo coordinato con le modifiche apportate dalle deliberazioni 28 dicembre 2001, n. 334/01, e 19 dicembre 2002, n. 221/02, in vigore dall'1 gennaio 2003)**

**Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) ed h) della legge 14 novembre 1995, n. 481**

## *Titolo I – Definizioni ed ambito di applicazione*

### **Articolo 1** *Definizioni*

1.1 Ai fini della presente direttiva, si applicano le seguenti definizioni:

- a) “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- b) “distribuzione” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01 (di seguito: deliberazione n. 311/01);
- c) “esercente” è il soggetto che eroga il servizio di pubblica utilità relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione, o anche relativo a più di una di queste;
- d) “cliente” è, ai fini della presente direttiva, il cliente finale del mercato vincolato o del mercato libero, allacciato alla rete di distribuzione e alimentato in bassa pressione; è altresì ogni altro soggetto che richiede all’esercente, per conto del suddetto cliente finale, l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita del gas a mezzo di reti o ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all’esercente l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita del gas a mezzo di reti;
- e) “livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente;
- f) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

- g) “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’ercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ercente medesimo;
- h) “avviamento del servizio nel comune” è il periodo di tempo compreso tra la data di attivazione della fornitura del gas al primo cliente finale servito dall’ercente nel comune considerato e il 31 dicembre del secondo anno solare successivo a quello in cui viene attivata la fornitura al primo cliente finale nel medesimo comune;
- i) “pressione” è la pressione relativa del gas;
- j) “bassa pressione” (BP) è:
  - (i) la pressione del gas non superiore a 0,04 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) la pressione del gas non superiore a 0,07 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatti;
- k) “condotta” è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- l) “organo di presa” è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell’allacciamento interrato alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- m) “impianto di derivazione di utenza o allacciamento” è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; esso ha inizio dall’organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l’impianto di derivazione di utenza finisce all’organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa; esso comprende l’eventuale gruppo di riduzione;
- n) “allacciamento interrato” è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrato, compresa tra l’organo di presa e l’uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;
- o) “gruppo di riduzione” è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di entrata variabile a un valore di uscita predeterminato fisso o variabile;
- p) “gruppo di misura” è la parte dell’impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l’intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all’impianto interno del cliente finale; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- q) “punto di consegna” è il punto di confine tra l’impianto di proprietà dell’ercente o gestito dall’ercente e l’impianto di proprietà o gestito dal cliente finale;
- r) “esecuzione di lavori semplici” è:

- (i) per i clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell' esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- (ii) per i clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà dell' esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- s) “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà dell' esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
- t) “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal cliente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;
- u) “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell' esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;
- v) “tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo dell' esercente;
- w) “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;
- x) “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente” è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- y) “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall' esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto dall' esercente ai sensi dell' articolo 2, comma 37, della legge n. 481/95;

- z) “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- aa) “verifica della pressione di fornitura” è l’accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- bb) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’ercente con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra ercente e cliente;
- cc) “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’ercente, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;
- dd) “lettura” è la rilevazione da parte dell’ercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall’eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del cliente finale;
- ee) “autolettura” è la rilevazione da parte del cliente finale e la conseguente comunicazione all’ercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dell’eventuale correttore dei volumi misurati;
- ff) “data di ricevimento della richiesta” è:
  - (i) per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell’ercente;
  - (ii) per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’ercente;
  - (iii) per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’ercente, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’ercente;
- gg) “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente” è:
  - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’ercente;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’ercente;
  - (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ercente, la data riportata su appositi moduli

predisposti dall' esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente;

- hh) “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l' accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- ii) “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l' accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- jj) “data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica” è:
  - (i) per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
  - (ii) per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente;
  - (iii) per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall' esercente;
- kk) “data di comunicazione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell' esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi articoli 4, 5, 11, 12 e 13 della presente direttiva, ovvero la data di comunicazione al cliente, inserita nel sistema informativo dell' esercente, dell' avvenuta predisposizione del medesimo documento;
- ll) “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente direttiva sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- mm) “appuntamento personalizzato” è l' appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dall' esercente;
- nn) “misura” è l' attività di cui all' articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01;
- oo) “vendita” è l' attività di cui all' articolo 4, comma 4.10, della deliberazione n. 311/01;
- pp) “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 La presente direttiva impone a tutti gli esercenti, con le decorrenze definite dal successivo articolo 33, livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato a tutti i clienti, prevedendo per il cliente l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause definite dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c). L'esercente può definire e proporre in modo non discriminatorio a tutti i clienti, ovvero a particolari tipologie di clienti finali, standard specifici e generali di qualità e indennizzi automatici, diversi da quelli indicati nella presente direttiva, con le modalità previste dall'articolo 32.

## *Titolo II – Indicatori di qualità commerciale del servizio*

### **Articolo 3**

#### *Individuazione di indicatori di qualità commerciale del servizio*

- 3.1 Nella definizione dei livelli specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti.
- 3.2 Nella definizione dei livelli generali di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
  - tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione;
  - tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
  - tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente;
  - tempo di risposta motivata dell'esercente a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;

- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- grado di rispetto degli appuntamenti con i clienti;
- numero annuo di letture e autoletture per cliente finale.

#### **Articolo 4**

##### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*

- 4.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.
- 4.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici viene predisposto dall' esercente e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori semplici, con esclusione dei casi previsti dal successivo comma 4.4, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dall' esercente. Il preventivo contiene:
- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
  - b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
  - c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
  - d) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente direttiva, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dall' esercente al cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - f) lo schema del contratto di fornitura che può essere eventualmente sottoscritto dal cliente finale.

- 4.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
- 4.4 L'esercente non è tenuto a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici nel caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte.

## **Articolo 5**

### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi*

- 5.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell'esercente, della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.
- 5.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi viene predisposto dall'esercente e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori complessi, con esclusione dei casi previsti dal successivo comma 5.5, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto. Tale preventivo contiene quanto previsto dal precedente articolo 4, comma 4.2.
- 5.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a sei mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
- 5.4 Qualora entro il tempo massimo di quaranta giorni lavorativi l'esercente non comunichi al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, l'esercente medesimo invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della predisposizione del preventivo per conto dell'esercente, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.
- 5.5 L'esercente non è tenuto a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi nel caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte.



## **Articolo 6**

### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 6.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

## **Articolo 7**

### *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 7.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 7.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'esercente non completi il lavoro richiesto, l'esercente medesimo invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

## **Articolo 8**

### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 8.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura.
- 8.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali vulture o subentri immediati.

## **Articolo 9**

### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente*

- 9.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 9.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate

contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

#### **Articolo 10**

*Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

- 10.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente presso l' esercente delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte del cliente, mediante idonea documentazione, dell' avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. L' esercente, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l' esibizione del documento in originale da cui risulti l' avvenuto pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 11**

*Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione*

- 11.1 Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta di rettifica e la data di comunicazione al cliente dell' esito delle verifiche al riguardo effettuate dall' esercente, ovvero di invio al cliente della bolletta recante la rettifica di fatturazione. L' esercente, su richiesta del cliente, fornisce il calcolo dettagliato effettuato per la rettifica di fatturazione.
- 11.2 Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, l' esercente comunichi al cliente l' avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l' accredito della somma non dovuta viene effettuato entro sessanta giorni solari dalla data di comunicazione al cliente del documento recante l' esito delle verifiche.

#### **Articolo 12**

*Tempo per l' effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente*

- 12.1 Il tempo per l' effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di comunicazione al cliente dell' esito della verifica.
- 12.2 Nei casi in cui, ai fini dell' effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l' invio dello stesso presso laboratori qualificati, l' esercente invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il

nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell' esercente ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

- 12.3 L' esercente registra, nel rispetto di quanto stabilito dal successivo articolo 27, l' esito delle verifiche del gruppo di misura. Qualora tali verifiche conducano all' accertamento di errori superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, l' esercente registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.

### **Articolo 13**

#### *Tempo per l' effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente*

- 13.1 Il tempo per l' effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura e la data di comunicazione al cliente dell' esito della verifica.
- 13.2 Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l' installazione di apparecchi di registrazione, l' esercente invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell' esercente, nonché i tempi previsti per l' effettuazione della verifica stessa.
- 13.3 L' esercente registra, nel rispetto di quanto stabilito dal successivo articolo 27, l' esito delle verifiche della pressione di fornitura. Qualora tali verifiche conducano all' accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l' esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

### **Articolo 14**

#### *Tempo di risposta motivata dell' esercente a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte*

- 14.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dell' esercente al cliente, quale risultante dal protocollo dell' esercente o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.
- 14.2 La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l' indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall' esercente per fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene

l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall' esercente.

- 14.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo articolo 27, comma 27.1.

### **Articolo 15**

#### *Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*

- 15.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall' esercente per il pronto intervento.
- 15.2 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:
- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
  - b) interruzione della fornitura di gas;
  - c) irregolarità della fornitura di gas;
  - d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura.
- 15.3 L' esercente fornisce ai clienti finali per le chiamate di pronto intervento uno o più recapiti telefonici, attivi ventiquattro ore su ventiquattro, per tutto l'anno, adeguatamente pubblicizzati ed indicati con evidenza in bolletta in conformità a quanto previsto dai provvedimenti dell'Autorità ed in particolare dalla deliberazione 14 aprile 1999, n. 42/99, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 110 del 13 maggio 1999 e sue modifiche ed integrazioni.
- 15.4 L' esercente deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.

### **Articolo 16**

#### *Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente*

- 16.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

- 16.2 Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità di cui al successivo articolo 21, comma 21.1, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.
- 16.3 Il cliente assicura la propria disponibilità a ricevere l'esercente per tutta la fascia di puntualità concordata con l'esercente medesimo.

### **Articolo 17**

#### *Appuntamenti personalizzati*

- 17.1 L'esercente è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 6, 8, 9 e 10.
- 17.2 Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, l'esercente comunica al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancata tempestività in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta come definito dal successivo articolo 21, comma 21.1.

### **Articolo 18**

#### *Grado di rispetto degli appuntamenti con i clienti*

- 18.1 Il grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente è la percentuale di appuntamenti per i quali l'esercente ha rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente.
- 18.2 Il grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente si applica solo ai sopralluoghi effettuati ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui al precedente articolo 4.

### **Articolo 19**

#### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 19.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.
- 19.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.

- 19.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre:
- a) dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
  - b) dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dal successivo articolo 23, lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.
- 19.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 6, 7 e 8 sono necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso deve richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui ai precedenti articoli 4 e 5, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
- 19.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- 19.6 Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 17, comma 17.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.
- 19.7 Nei casi di cui al precedente articolo 12, comma 12.2, il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.

## **Articolo 20**

### *Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale*

- 20.1 Il numero annuo di letture e autoletture per cliente finale è, per ogni singolo cliente finale, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dal cliente finale stesso.

### *Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio*

#### **Articolo 21**

##### *Livelli specifici di qualità commerciale del servizio*

21.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 1.

Tabella 1 – *Livelli specifici di qualità*

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 4	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 6	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 8	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 9	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 10	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 17, comma 17.1	3 ore	3 ore

21.2 I livelli specifici di qualità di cui al precedente comma 21.1 sono calcolati:

- a) su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;
- b) su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.

## Articolo 22

### *Livelli generali di qualità commerciale del servizio*

22.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 2.

Tabella 2 - *Livelli generali di qualità*

	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 5, comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 7, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, di cui all'articolo 11, comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 12, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 13, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 14, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di clienti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui all'articolo 15, entro il tempo massimo di 60 minuti	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con i clienti, di cui all'articolo 18, comma 18.2, relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%
Percentuale minima clienti finali con numero annuo di letture e autoletture, di cui all'articolo 20, non inferiore a 1	90%

22.2 I livelli generali di qualità di cui al precedente comma 22.1 sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente articolo 21, comma 21.2.



### **Articolo 23**

#### *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

- 23.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:
- a) 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;
  - b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente 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;
  - c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 23.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

## *Titolo IV – Indennizzi automatici*

### **Articolo 24**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 24.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 21, comma 21.1, l'esercente corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico definito, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella 3.

Tabella 3 – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 4	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 6	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 8	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 9	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 10	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 17, comma 17.1	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29

### **Articolo 25**

#### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

- 25.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 24 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 21, comma 21.1, sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente articolo 23, lettere a) e b).
- 25.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 24 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

- 25.3 Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 17, comma 17.1, l'esercente non è tenuto a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dal precedente articolo 24 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.
- 25.4 Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 17, comma 17.1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente articolo 24 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

## **Articolo 26**

### *Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico*

- 26.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 24, ove non esclusi ai sensi del precedente articolo 25, sono corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente articolo 21, comma 21.1, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 26.2 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto:
- a) in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente articolo 24 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
  - b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dal precedente articolo 24 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.
- 26.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con deliberazione n. 47/00". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

*Titolo V – Obblighi di registrazione e di informazione a carico dell'esercente*

**Articolo 27**

*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 27.1 L'esercente predispone strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.
- 27.2 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, con esclusione delle richieste per pronto intervento, l'esercente registra:
- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 12 e 13;
  - b) il codice con cui l'esercente individua la prestazione;
  - c) la tipologia di utenza;
  - d) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 12 e 13;
  - e) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
  - f) la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente e di consegna da parte del cliente di eventuali atti definiti dal precedente articolo 19, comma 19.4;
  - g) la data di esecuzione della prestazione;
  - h) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 23, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
  - i) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
  - j) il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 17, comma 17.1.
- 27.3 Per ogni richiesta di pronto intervento di cui al precedente articolo 15, l'esercente registra:
- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di pronto intervento;
  - b) il codice con cui l'esercente individua la prestazione di pronto intervento;
  - c) i dati identificativi del cliente;
  - d) la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle quattro situazioni indicate dal precedente articolo 15, comma 15.2;

- e) la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento;
- f) la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'esercente per il pronto intervento.

27.4 Per ogni appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 17, comma 17.1, e, in sede di prima attuazione, per ogni appuntamento concordato con il cliente ai fini dell'effettuazione di sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui al precedente articolo 4, l'esercente registra:

- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica l'appuntamento;
- b) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 12 e 13, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- c) la data proposta dall'esercente per l'appuntamento;
- d) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'esercente all'appuntamento nel luogo concordato;
- f) l'eventuale assenza del cliente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 23, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente articolo 21, comma 21.1;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

## **Articolo 28**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

28.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli di cui al successivo articolo 29, comma 29.5, lettera a), l'esercente:

- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente articolo 27, comma 27.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 29**

### *Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 29.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente comunica le informazioni e i dati di cui ai successivi commi 29.2, 29.3 e 29.4. Tutte le informazioni di cui al presente comma e ai successivi commi 29.2, 29.3 e 29.4 vengono comunicate all'Autorità, distinguendo tra comuni nei quali il servizio è stato gestito per l'intero anno precedente e comuni nei quali il servizio è stato gestito per una parte dell'anno precedente; i dati relativi ai comuni in avviamento nell'anno precedente a quello di comunicazione non devono essere comunicati.
- 29.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'esercente comunica:
- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici di cui ai precedenti articoli 4, 6, 8, 9 e 10, con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 19, comma 19.6, della presente direttiva:
    - il numero totale delle richieste di prestazioni;
    - il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico di qualità definito dal precedente articolo 21, comma 21.1, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente articolo 23;
    - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità definito dal precedente articolo 21, comma 21.1, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 23, lettera c);
  - b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui ai precedenti articoli 6, 8, 9 e 10, limitatamente alle prestazioni alle quali si applica l'articolo 19, comma 19.6, della presente direttiva:
    - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente articolo 17, comma 17.1;
    - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente articolo 17, comma 17.1, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente articolo 23;

- c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui ai precedenti articoli 5, 7, 11, 12, 13 e 14:
- il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui ai precedenti articoli 12 e 13;
  - il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui ai precedenti articoli 12 e 13, per le quali l'esercente non abbia rispettato il tempo massimo indicato per ciascuna prestazione dal precedente articolo 22, comma 22.1, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente articolo 23;
  - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo indicato per ciascuna prestazione dal precedente articolo 22, comma 22.1, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 23, lettera c);
- d) per le richieste di pronto intervento di cui al precedente articolo 15:
- il numero totale delle richieste di pronto intervento;
  - il numero totale delle richieste di pronto intervento per le quali l'esercente non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, indicato dal precedente articolo 22, comma 22.1, suddividendo le richieste in base alle cause di cui al precedente articolo 23;
  - il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento, calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle richieste per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti indicato dal precedente articolo 22, comma 22.1, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 23, lettera c);
- e) per l'indicatore di qualità di cui al precedente articolo 18:
- il numero totale di appuntamenti relativi a sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui al precedente articolo 4;
  - il numero totale di appuntamenti relativi a sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui al precedente articolo 4, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente articolo 23.

In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti articoli 12 e 13, l'esercente comunica il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali l'esercente ha provveduto

alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

- 29.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente articolo 24, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dal precedente articolo 21, comma 21.1:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 29.4 In relazione all'indicatore di qualità di cui al precedente articolo 20, l'esercente comunica per ogni tipologia di utenza, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità:
- a) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre;
  - b) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre per i quali l'esercente abbia effettuato un numero annuo di letture e autoletture inferiore a quello indicato dall'articolo 22, comma 22.1, della presente direttiva.
- 29.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati assicurando il rispetto delle disposizioni contenute nella presente direttiva;
  - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati.

### **Articolo 30**

#### *Informazioni dell'esercente ai clienti*

- 30.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, l'esercente fornisce ai clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli.
- 30.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'esercente, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce ad ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e generali di qualità di sua competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di sua competenza.



- 30.3 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'esercente fornisce ai clienti finali, che abbiano in essere con l'esercente stesso un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di sua competenza informazioni per quanto concerne:
- a) i livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
  - b) gli orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli stessi sportelli.
- 30.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, con esclusione delle richieste per pronto intervento, l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 27, comma 27.2, lettera a), e in occasione della fissazione di un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 27, comma 27.4, l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 27, comma 27.4, lettera a).

## *Titolo VI – Disposizioni finali*

### **Articolo 31**

#### *Società separate di distribuzione e di vendita di gas naturale*

- 31.1 Il soggetto che esercita l'attività di vendita di gas naturale in modo societariamente separato dall'attività di distribuzione di gas naturale è tenuto al rispetto sia degli articoli 11 e 14, limitatamente a reclami o a richieste di informazioni scritte relative al servizio di vendita, sia al rispetto dei conseguenti obblighi di registrazione e di comunicazione di cui agli articoli 27, 28 e 29. Il soggetto che esercita l'attività di vendita è tenuto anche al rispetto dell'articolo 30, comma 1.
- 31.2 Il soggetto che esercita l'attività di distribuzione di gas naturale in modo societariamente separato dall'attività di vendita rispetta la presente direttiva con esclusione di quanto previsto dal precedente comma 31.1.
- 31.3 Il soggetto che esercita l'attività di distribuzione di gas naturale in modo societariamente separato dall'attività di vendita risponde per quanto concerne il pronto intervento agli obblighi previsti dalla presente direttiva. In particolare comunica tempestivamente i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed ogni loro eventuale variazione ai venditori di cui al precedente comma 31.1, che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio, per la dovuta informazione alla clientela.

## **Articolo 32**

### *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'esercente*

- 32.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente direttiva.
- 32.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 32.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'articolo 24.
- 32.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 27, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 29, comma 29.1, e di informazione di cui all'articolo 30, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1.
- 32.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'articolo 29, comma 29.1.
- 32.5 Il cliente finale del mercato libero può chiedere all'esercente del servizio di misura o di vendita del gas a mezzo di reti, o di entrambi, l'applicazione di standard di qualità commerciale diversi da quelli previsti dalla presente direttiva, non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli indennizzi automatici, fermo restando l'obbligo per l'esercente il servizio di misura o di vendita del gas a mezzo di reti, o di entrambi, di proporre al cliente finale i livelli previsti dalla presente direttiva come livelli di riferimento

## **Articolo 33**

### *Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'esercente*

- 33.1 Per tutti gli esercenti, limitatamente alle richieste di pronto intervento di cui al precedente articolo 15, gli obblighi previsti dal precedente articolo 27, comma 27.3, e dai precedenti articoli 28, 29, 30 e 32, decorrono a partire dall'1 gennaio 2001.
- 33.2 Per gli esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, forniscono un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione superiore a 5.000, a partire dall'1 gennaio 2001 decorrono:
- a) gli obblighi di corrispondere al cliente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 21, comma 21.1;

- b) gli obblighi previsti dal precedente articolo 27, commi 27.1, 27.2 e 27.4, e dai precedenti articoli 28, 29, 30 e 32, per le prestazioni soggette ai livelli specifici e generali di qualità come definiti dai precedenti articoli 21, comma 21.1, e 22, comma 22.1.

33.3 Qualora in un comune un nuovo esercente subentri nella gestione del servizio:

- a) se il precedente esercente fornisce un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione superiore a 5.000, l'esercente che subentra rispetta i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla presente direttiva per i clienti del comune in cui è subentrato, anche qualora il numero di clienti finali alimentati in bassa pressione del nuovo esercente risulti inferiore o uguale a 5.000;
- b) se il precedente esercente fornisce un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore o uguale a 5.000 e l'esercente che subentra fornisce un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione complessivamente superiore a 5.000 a seguito del subentro, l'esercente che subentra rispetta i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla presente direttiva per i clienti del comune in cui è subentrato, a partire dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello del subentro.

33.4 Con esclusione di quanto previsto al precedente comma 33.1 e dei comuni nei quali è in corso l'avviamento del servizio, a partire dall'1 gennaio 2004:

- a) gli esercenti con più di 5.000 clienti finali alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti all'applicazione integrale della presente direttiva;
- b) gli esercenti con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 4, 6, 8, 9 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 5, 7, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 29 e 30;
- c) gli esercenti con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 8 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 29 e 30.

33.5 In caso di superamento delle soglie indicate al precedente comma 33.4, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia.

#### **Articolo 34**

##### *Abrogazione di disposizioni*

34.1 Sono abrogate le disposizioni in contrasto con la presente direttiva contenute nel decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 settembre 1995, recante lo

schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223 del 23 settembre 1995.

**Articolo 35**  
*Entrata in vigore*

La presente direttiva viene pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore il giorno successivo alla data di pubblicazione.

Il Presidente: P. Ranci