

SPETT.LE  
Utente della distribuzione  
Rete della distribuzione di BARI

LETTERA TRASMESSA A MEZZO MAIL@PEC  
Bari, 30/11/2012  
Prot. 38403/tec

**Oggetto: Allegato A della deliberazione AEEG n. 120/08 e s.m.i., art. 56  
"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, A.M.GAS S.p.A., 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**

STANDARD SPECIFICO	15 GIORNI LAVORATIVI
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLIC	TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO RICHIESTA DOCUMENTATA]
STANDARD SPECIFICO	40 GIORNI LAVORATIVI
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI	TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO RICHIESTA DOCUMENTATA]

**ESECUZIONE DEI LAVORI**

STANDARD SPECIFICO	10 GIORNI LAVORATIVI
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	UTENZE CON MISURATORE FINO ALLA CLASSE <b>G 25</b>
	15 GIORNI LAVORATIVI
	UTENZE CON MISURATORE DALLA CLASSE <b>G 40</b> [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO ACCETTAZIONE PREVENTIVO]
STANDARD GENERALE	85% ANNUO
PERCENTUALE MINIMA DI RICHIESTE DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI REALIZZATI ENTRO TEMPO MAX DI 60 GIORNI ■	TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE [escluso Ampliamento Rete] [DECORRENZA: DATA RICEVIMENTO ACCETTAZIONE PREVENTIVO]

**ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

<u>STANDARD SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DI NUOVA FORNITURA	<u>10 GIORNI LAVORATIVI</u> UTENZE CON MISURATORE FINO ALLA CLASSE <b>G 25</b> <u>15 GIORNI LAVORATIVI</u> UTENZE CON MISURATORE DALLA CLASSE <b>G 40</b> [DECORRENZA: DATA RICHIESTA DOCUMENTATA]
------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

<u>STANDARD SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<u>5 GIORNI LAVORATIVI</u> UTENZE CON MISURATORE FINO ALLA CLASSE <b>G 25</b> <u>7 GIORNI LAVORATIVI</u> UTENZE CON MISURATORE DALLA CLASSE <b>G 40</b> [DECORRENZA: DATA RICHIESTA DOCUMENTATA]
------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**RIATTIVAZIONE FORNITURA [IMP. CHIUSI CAUSA MOROSITÀ e/o CAUSA MOTIVI DI SICUREZZA]**

<u>STANDARD SPECIFICO</u> TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE FORNITURA [IMPIANTI CHIUSI CAUSA MOROSITÀ e/o CAUSA MOTIVI DI SICUREZZA A VALLE DEL PUNTO DI RICONSEGNA]	<u>2 GIORNI FERIALE</u> <b>PER TUTTE LE CLASSI DI MISURATORE</b> [DECORRENZA: DA RICHIESTA DOCUMENTATA]
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA**

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

**VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA**

<u>STANDARD GENERALE</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>90% ANNUO</u> [DECORRENZA: CONFERMA RICHIESTA DA SOC. DI VENDITA]
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

**FASCIA DI PUNTUALITA' PER APPUNTAMENTI**

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

**SOSTITUZIONE GRUPPO DI MISURA IN ESITO A VERIFICA DELLO STESSO**

<u>STANDARD GENERALE</u> PERCENTUALE MINIMA DI GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI DALLA DATA DI COMUNICAZIONE AL VENDITORE DEL RESOCONTO DELLA VERIFICA.	<u>90% ANNUO</u>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

**RISPOSTA A RECLAMI E/O RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE**

<b>STANDARD GENERALE</b> 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.	<b>90% ANNUO</b> [DECORRENZA: DATA DI RICEVIMENTO]
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

**MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI**

<b>STANDARD SPECIFICO</b> 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]	<b>10 GIORNI LAVORATIVI</b> IN CASO DI DATI TECNICI ACQUISIBILI CON LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA <b>15 GIORNI LAVORATIVI</b> <b>IN CASO DI ALTRI DATI TECNICI</b> [DECORRENZA: DATA RICHIESTA DOCUMENTATA]
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**MODALITÀ DI RILEVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLE MISURE DEI PUNTI DI RICONSEGNA  
(Solo per misuratori accessibili)**

<b>OBBLIGHI MINIMI DI LETTURA IN BASE AI CONSUMI</b>	<b>ALMENO UNA VOLTA IN UN ANNO CIVILE</b> PER I PUNTI DI RICONSEGNA CON CONSUMI FINO A 500 SMC/ANNO <b>ALMENO UNA VOLTA OGNI SEI MESI IN UN ANNO CIVILE</b> PER I PUNTI DI RICONSEGNA CON CONSUMI SUPERIORI A 500 SMC/ANNO E FINO A 5000 SMC/ANNO <b>ALMENO UNA VOLTA AL MESE</b> <b>PER I PUNTI DI RICONSEGNA CON CONSUMI SUPERIORI A 5000 SMC/ANNO A ESCLUSIONE DEI MESI IN CUI I CONSUMI STORICI SONO INFERIORI AL 90% AI CONSUMI MEDI MENSILI</b> <b>ALMENO UNA LETTURA NELL'ARCO DI SEI MESI DALLA DATA DI NUOVA ATTIVAZIONE</b> PER I PUNTI DI RICONSEGNA DI NUOVA ATTIVAZIONE CON CONSUMI FINO A 5000 SMC/ANNO
------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**INDENNIZZI AUTOMATICI**

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità innanzi citati per causa imputabile al distributore, l'A.M.GAS S.p.A. 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:

SUDDIVISIONE PER CLASSE DI MISURATORE	ENTITA' INDENNIZZO
Gruppo di misura fino alla classe G 6	€ 30,00
Gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	€ 60,00
Gruppo di misura dalla classe G 40	€ 120,00

In caso di mancata lettura dei misuratori accessibili:

SUDDIVISIONE PER CONSUMI SUI PUNTI <sup>DI</sup> RICONSEGNA	ENTITA' INDENNIZZO
Consumi fino a 500 SMC/Anno	€ 30,00
Consumi da 500 a 5000 SMC/Anno	
Consumi superiori a 5000 SMC/Anno	

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 20,00 euro per qualunque classe di misuratore.

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;
- 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.

In caso di mancata lettura è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza dle termine per l'intercorrenza massima come di seguito indicato:

- se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 45 euro;
- se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 60 euro.

Infine, con riferimento alla "verifica del gruppo di misura", A.M.Gas S.p.A. corrisponderà un indennizzo automatico pari ad euro 30,00 (trenta) al venditore interessato per ogni richiesta di verifica per la quale non abbia rispettato i seguenti tempi massimi per l'invio del resoconto:

- 180 giorni solari, nel caso di verifica effettuata presso il cliente finale;
- 240 giorni solari, compreso il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione dello stesso, ove non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale.

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**

Per quanto riguarda il servizio di Pronto Intervento, questi è garantito da A.M.GAS S.p.A. nel rispetto di quanto disposto dalla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 120/08 e s.m.i., art. 24.1 "Tabella E – Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza".

In particolare:

#### **LIVELLI GENERALI RELATIVI AL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO**

STANDARD GENERALE	90% ANNUO
PERCENTUALE MINIMA DI CHIAMATE TELEFONICHE PERVENUTE AI RECAPITI DI PRONTO INTERVENTO CON TEMPO DI RISPOSTA ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 120 SECONDI	
STANDARD GENERALE	95% ANNUO
PERCENTUALE MINIMA DI CHIAMATE TELEFONICHE PER PRONTO INTERVENTO CON TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 60 MINUTI	

#### **RECAPITI TELEFONICI PER PRONTO INTERVENTO**

Ai fini della Deliberazione AEEG 120/08 art. 25, i recapiti telefonici su linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici sono:

**. 0805312964 .**  
**800 585 266**

Distinti saluti.

A.M.GAS S.p.A - DIVISIONE TECNICA  
Ing. Vito Donato Bisceglia