



S E R V E R S.r.l.

SOCIETA' DI SERVIZI UNIPERSONALE
Interamente partecipata dal
COMUNE DI VEROLANUOVA

Comunicazione ai sensi del comma 76.1 del RQDG - ANNO 2025

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE

Livelli Specifici

Di seguito vengono elencati i livelli specifici di qualità commerciale, previsti dalla delibera ARERA 569/2019/R/GAS e s.m.i., aggiornati al 31-12-2024, relativi al Cliente Finale e riferiti agli indicatori previsti nella definizione degli obblighi di servizio.

Indicatore	Livello Specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura a seguito verifica funzionale	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino valore conforme della pressione di fornitura *	1 giorno solare
Fascia massima di puntualità degli appuntamenti (inclusi i posticipati)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'art. 14 comma 14.1 del TIVG
Tempo massimo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	6 giorni lavorativi
Tempo massimo di messa a disposizione di altri dati tecnici (M02)	6 giorni lavorativi
Tempo massimo di messa a disposizione di altri dati tecnici complessi (M02C)	12 giorni lavorativi



S E R V E R S.r.l.

SOCIETA' DI SERVIZI UNIPERSONALE
Interamente partecipata dal
COMUNE DI VEROLANUOVA

Livelli Generali

Di seguito vengono elencati i livelli generali di qualità commerciale, previsti dalla delibera ARERA 569/2019/R/GAS e s.m.i., aggiornati al 31-12-2024.

Indicatore	Livello Generale
Esecuzione di lavori complessi	Debbono essere eseguiti almeno per il 90% del totale entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi
Risposta a reclami e richieste di informazioni scritte	Debbono essere evase almeno per il 95% del totale entro il tempo massimo di 30 giorni solari
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura - Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici semplici – Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi



S E R V E R S.r.l.

SOCIETA' DI SERVIZI UNIPERSONALE
Interamente partecipata dal
COMUNE DI VEROLANUOVA

Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile	euro 35,00		

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità e relativi alle Società di Vendita (messa a disposizione del venditore di dati tecnici) è corrisposto al venditore stesso un indennizzo automatico base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal terzo capoverso del presente paragrafo.

In caso di mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro, eventualmente triplicato se corrisposto oltre 6 mesi dopo la data in cui si sarebbe dovuto effettuare il tentativo di raccolta della misura.