

## LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE ADOTTATI DA CENTRIA SRL

Secondo quanto previsto dal "RQDG - Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025", approvato dall'ARERA con delibera 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, Centria srl applica a tutte le prestazioni richieste, i livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas descritti agli articoli 66, 67 e 68 della suddetta deliberazione, con le esclusioni di seguito descritte.

Centria srl adotta dei livelli specifici di qualità commerciale per i comuni di Magione (PG), Rieti (RI), Mosciano Sant'Angelo (TE) e Seravezza (LU). Tali livelli risultano migliorativi rispetto a quelli standard previsti da ARERA.

I livelli specifici e generali di qualità commerciale definiti da ARERA sono riportati nelle tabelle 1,2 e 3. I livelli migliorativi adottati da Centria srl, sono indicati nelle tabelle 4,5 e 6.

Centria srl prevede la corresponsione di indennizzo in caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità, come definito nel TITOLO III della suddetta delibera.

### Centria S.r.l.

Capitale Sociale € 180.622.334,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Arezzo (AR), P.IVA e C.F. 02166820510 - R.E.A. 166736  
www.centria.it - centria@centria.it - centria.pec@cert.centria.it

#### Sede legale

Via Igino Cocchi, 14 - 52100 Arezzo  
Tel. 0575 9341  
Fax 0575 381156

#### Sedi amministrative

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato  
Tel. 0574 872  
Fax 0574 872511

Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena  
Tel. 0577 264511  
Fax 0577 46473

*Tabella 1: Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
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

*Tabella 2: 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

*Tabella 3: 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 4: Livelli specifici adottati per i comuni di Magione (PG) e Rieti (RI)**

<b>Prestazione</b>	<b>Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	5 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	20 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	5 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	5 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	1 giorno feriale	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore	
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	2 giorni feriali	

**Tabella 5: Livelli specifici adottati per il comune di Mosciano Sant'Angelo (TE)**

<b>Prestazione</b>	<b>Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	3 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	7 giorni lavorativi	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	2 giorni lavorativi	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55	1 giorno feriale	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	1 ora	
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	2 giorni feriali	

*Tabella 6: Livelli specifici adottati per il comune di Seravezza (LU)*

Prestazione	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici	4 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53	8 giorni lavorativi	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54	4 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 verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64)	2 ore	
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	2 giorni feriali	