



M 4.03.01/B-0
Rev 8 del 20.05.14

Sede legale: 64020 – GIULIANOVA (TE)
Zona Ind. ColleranESCO, 5 ☎ 085 8004326
Ufficio Clienti ☎ 0861/855573
C.F. / P.I. 01580820676
e-mail info@cosevservizi.it

RICHIESTA ESECUZIONE SOPRALLUOGO

(Da Eseguire Entro Il)

SCHEMA N°

Allegato alla **RICHIESTA PREVENTIVO N°**

(Cod.univoco Rintracciabilità della prestazione) **//A/R**

(Cod.univoco Appuntamento) **//APS/001**

DEL_

DEL _____



In caso di appuntamento, qualora non venga rispettata la fascia di puntualità di 2 ore, il cliente ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo automatico come quantificato nelle apposite tabelle informative sottoscritte dal cliente.

Ubicazione Fornitura	Comune	Referente	Telefono		
Tipo Fornitura	Categoria	G. di Misura	Numero Allacci	kW	Matricola Contatore

Appuntamento con il cliente (fascia puntualità 2 ore)

Data Concordata/Posticipata	Ora Inizio	Ora Fine	Data Arrivo	Ora	Esito
-----------------------------	------------	----------	-------------	-----	-------

Stima tempo necessario alla prestazione _____

Verifica condizioni di sicurezza per il lavoratore nell'area di esecuzione dell'allaccio (presenza ostacoli, contiguità di elementi di pericolo come cabine ENEL):

- Nessun pericolo
- Presenti pericoli

NOTE (indicare sempre le motivazioni di una nuova data di appuntamento, es. mancata presenza del cliente, causa forza maggiore; Indicare sempre il consenso del cliente finale, o della persona da questi incaricata, all'eventuale esecuzione anticipata del sopralluogo – indicare le eventuali anomalie rilevate per la sicurezza del lavoratore nell'esecuzione dell'allaccio)

Firma Operatore

Firma Cliente

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
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	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg. feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti 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 ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 gg. lavorativi	
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 gg. lavorativi	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 gg. feriali	

INDENNIZZI AUTOMATICI BASE

Indicatori di Qualità	Utenti con gruppo di misura fino alla classe G6	Utenti con gruppi di misura dalla classe G10 alla classe G25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura .	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazioni di potenziale pericolo per la pubblica incolumità.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati).	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura.	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile.	€ 35,00		

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. lavorativi	90 %
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi a servizi di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 gg. solari	95 %

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI

In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 gg. lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 gg. lavorativi

In caso di mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, gli indennizzi automatici sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo 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 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 base.

L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici, qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- causa di forza maggiore, intesa 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;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale 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;
- il richiedente non è in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta;
- mancato rispetto della fascia di puntualità per i soli casi in cui il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato sia fissato in data successiva di oltre 60 gg solari rispetto alla data di richiesta della prestazione.

Gli indennizzi dovuti saranno corrisposti in accordo al Titolo III della delibera 574/2013