

Articolo 56

Livelli specifici di qualità commerciale

56.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

Tabella E – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	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 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Articolo 56 bis

Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici

56bis.1 I livelli specifici e generali relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella F.

Tabella F - 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 dal 1° gennaio 2017	Livello dal 1° luglio 2017	Livello dal 1° gennaio 2018	Livello dal 1° gennaio 2019
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	15 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici	Reclami e	Specifico	n.a.	15 giorni	15 giorni	12 giorni
complessi (M02C)	richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica			lavorativi	lavorativi	lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi