

## Standard di qualità commerciale del servizio

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO
Tempo massimo di lavori semplici	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	Contratto sino a 50 KW: 30 euro Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Attivazione della fornitura	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	tempo massimo di 2 giorni feriali	Contratto sino a 50 KW: 30 euro Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Disattivazione della fornitura su richiesta dell' Utente	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Risposta motivata a reclami scritti	tempo massimo di 30 giorni solari	30 euro per clienti con potenza contrattuale fino a 350 KW

Tempo di intervento per la verifica del misuratore *	tempo massimo di 15 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*	tempo massimo di 10 giorni lavorativi se effettuata in loco; tempo massimo di 30 giorni lavorativi se non effettuata in loco;
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante*	tempo massimo di 15 giorni lavorativi

\* i Tre indicatori relativi al servizio di misura si applicano a partire dal 1 gennaio 2022

<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERALE</b>
Preventivi per lavori semplici	Almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi
Preventivi per lavori complessi	Almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi
I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sul totale complessivo delle prestazioni richieste a Gelsia	

<b>INDENNIZZO AUTOMATICO BASE</b>	
<b>IN CASO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMO SCRITTO E PER TUTTE LE ALTRE PRESTAZIONI EROGATE A UTENTI CON POTENZA CONTRATTUALE O CONVENZIONALE NON SUPERIORE A 50 kW E</b>	<b>PER TUTTE LE PRESTAZIONI EROGATE A UTENTI CON POTENZA CONTRATTUALE O CONVENZIONALE SUPERIORE A 50 kW E NON SUPERIORE A 350 Kw ECCETTO LA RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMO SCRITTO</b>
€ 30,00	€ 70,00