

# INFORMATIVA PER I CLIENTI VIVI energia



Gentile Cliente,

con la presente comunicazione, VIVI energia desidera informare tutti i propri Clienti sui seguenti temi certamente di interesse:

- sicurezza degli impianti di utenza, in riferimento anche agli adempimenti legislativi cui sono soggette le aziende di Distribuzione, ma che vedono coinvolte anche le aziende di Vendita, in quanto interfaccia diretto con il Cliente;
- assicurazione collettiva dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali o di reti di trasporto;
- livelli di qualità commerciale e indennizzi automatici associati;
- livelli di qualità delle prestazioni erogate da VIVI energia nel 2023.



## SICUREZZA DEGLI IMPIANTI

### ACCERTAMENTI DELLA SICUREZZA POST CONTATORE

La Delibera ARERA 40/14 e s.m.i. è entrata in vigore il 1 luglio 2014 e prevede azioni e obblighi finalizzati a garantire la sicurezza degli impianti gas utilizzati dai clienti finali.

Il regolamento adottato dall'Autorità attraverso le disposizioni contenute nella delibera n. 40/14, pubblicato sul sito internet dell'Autorità nella versione integrata e modificata dalle successive Delibere, pone l'obbligo, alle aziende di distribuzione, di subordinare l'inizio dell'erogazione del gas all'esito positivo dell'accertamento della documentazione che attesti, nel rispetto della normativa vigente, la corretta esecuzione dell'impianto di adduzione del gas a valle del misuratore. Tale documentazione viene rilasciata dall'installatore al cliente finale. Il cliente finale riceve invece dalle Società di Vendita i moduli da allegare alla documentazione e che illustrano il processo di accertamento e attivazione. Per il buon fine della pratica il cliente finale deve far pervenire alla società di Distribuzione la documentazione da accertare rilasciata dall'installatore ed i moduli consegnati dalle Società di Vendita.

Per ulteriori informazioni e approfondimenti il cliente può consultare sul sito Internet [www.vivienergia.it](http://www.vivienergia.it):

- Il Modulo F/40: "**Allegato informativo per richieste di preventivazione lavori pervenute al Venditore**" che descrive le procedure che permetteranno di ottenere l'attivazione o la riattivazione del suo impianto di utilizzo del gas nel pieno rispetto dei criteri di sicurezza e nel più breve tempo possibile;
- Le linee guida dal Comitato Italiano Gas n° 11 che costituiscono un documento tecnico d'indirizzo e consultazione, propedeutico ad una corretta attuazione della deliberazione 40/14 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, incluse le successive modifiche ed integrazioni.

## LE REGOLE DELLA SICUREZZA GAS

Ecco comunque un elenco di comportamenti che garantiscono la sicurezza delle apparecchiature alimentate a gas e che potete trovare all'interno del sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it)

- A) **Verificare la presenza del marchio CE sulle apparecchiature**: quando si acquista un apparecchio a gas è opportuno verificare che sia presente il marchio CE. Tale marchio è obbligatorio e testimonia che l'apparecchio è stato prodotto e collaudato secondo i criteri prescritti dalla direttiva 2009/142/CE del Parlamento europeo e del Consiglio. La sua presenza è sinonimo di qualità e soprattutto di sicurezza.
- B) **Rivolgersi esclusivamente ad operatori abilitati**: il Decreto 22 gennaio 2008 n. 37 prescrive che:
- le opere di installazione, ampliamento, trasformazione e manutenzione degli impianti a gas a valle del contatore siano eseguite soltanto da operatori abilitati, in possesso di determinati requisiti tecnico-professionali attestati da un documento rilasciato dalle Camere di Commercio o dalle Commissioni Provinciali per l'artigianato;
  - al termine dei lavori, l'installatore rilasci una "dichiarazione di conformità" che attesti il rispetto delle norme vigenti in fase di realizzazione dell'impianto.
- C) **Verificare l'idoneità dei locali in cui vengono installate le apparecchiature**: i locali in cui vengono installati apparecchi a gas dovrebbero essere ispezionati da tecnici esperti per verificarne la rispondenza alle necessarie prescrizioni per quanto riguarda: aerazione, scarico dei prodotti di combustione, ubicazione delle apparecchiature.
- D) **Eseguire la manutenzione della caldaia**: la verifica obbligatoria della caldaia, prevista dai Decreti legislativi 192/2005 e 311/2006, è di fondamentale importanza per la sicurezza e l'efficienza degli impianti. Le operazioni di manutenzione, che devono essere eseguite da personale in possesso di specifici requisiti, sono: 1) la pulizia del bruciatore; 2) la verifica del corretto funzionamento dei termostati di regolazione e di sicurezza, dell'efficienza della ventilazione, del corretto tiraggio dei fumi di combustione; 3) l'analisi dei prodotti della combustione per determinare il rendimento della caldaia. I risultati delle verifiche vanno registrati sul "libretto di impianto", da esibire in caso di controllo da parte delle Amministrazioni Locali.
- E) **Eseguire la manutenzione degli apparecchi a gas**: la manutenzione di cucine, scaldabagni e stufe a gas, pur non essendo obbligatoria per legge, è comunque raccomandata; infatti un impianto perfettamente funzionante è più sicuro, più ecologico e consente una riduzione dei consumi fino al 10-20%.
- F) **Il decalogo per la sicurezza nell'uso del gas**:
1. nel caso di apparecchi a gas per i quali è previsto lo scarico dei fumi, sono indispensabili una buona aerazione dei locali e uno scarico efficiente;
  2. la canna fumaria deve: rispettare le norme UNI-CIG, e essere costruita a "regola d'arte", e essere periodicamente controllata;
  3. il tubo di gomma deve: essere marcato UNI-CIG, riportare nome e sigla del fabbricante, anno limite di impiego, misura del diametro interno. Il tubo di gomma va controllato periodicamente e sostituito in caso di logoramento e comunque entro la data di scadenza indicata;
  4. evitate l'installazione di caldaie a gas in bagno e in camera da letto; in mancanza di soluzioni alternative installate solo apparecchi "a camera stagna";
  5. evitate l'installazione di uno scaldabagno interno; in mancanza di soluzioni alternative l'installazione di apparecchi "a camera aperta" è consentito solo in locali adeguatamente ampi e con "apertura fissa";
  6. è necessario assicurare un continuo rifornimento di aria agli apparecchi che bruciano gas attraverso un'apertura fissa che comunichi con l'esterno e abbia una superficie proporzionale alla potenzialità degli apparecchi installati (non inferiore comunque a 100 cm<sup>2</sup>). Per cucine senza dispositivo di sicurezza, questa apertura non deve essere inferiore a 200 cm<sup>2</sup>;
  7. in presenza di aspiratori, è necessario che l'apertura fissa verso l'esterno sia ingrandita, in quanto tali apparecchi sottraggono aria all'interno dei locali, compromettendo la combustione del gas;
  8. ogni sera, prima di andare a letto, e certamente in caso di assenze, chiudete il rubinetto generale del gas;
  9. se la cucina non è dotata di valvola di sicurezza gas, non lasciate pentole sul fuoco quando vi dovete allontanare;
  10. se entrando in casa sentite odore di gas:
    - a) aprite porte e finestre del locale cercando di favorire il ricambio d'aria;
    - b) chiudete il rubinetto d'intercettazione generale dell'appartamento o del contatore;
    - c) non accendete apparecchi elettrici o che generano scintille;
    - d) chiamate il pronto intervento operante sul Comune, da un telefono esterno all'ambiente per far eseguire un controllo.

## ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- A) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- B) i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).

L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).



## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA

La Delibera ARERA 413/2016/R/COM e smi "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" definisce gli standard nazionali di qualità commerciale dei servizi di vendita di gas naturale e di energia elettrica. La "qualità commerciale" si riferisce a "standard specifici di qualità" e a "standard generali di qualità". Di seguito vengono riportati gli standard di qualità definiti dalla Delibera ARERA 413/2016/R/COM ed i livelli effettivamente raggiunti, nel corso del 2023, da VIVI energia.

| Livelli specifici e generali di qualità commerciale servizio di vendita di gas metano ed energia elettrica (rif. Del. Arera 413/2016/R/com e smi) | Standard  | Indennizzo in caso di mancato rispetto * |
|---|---|--|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti   | 30 giorni solari  | 25 €                                     |
| Tempo massimo di rettifica fatturazione   | 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale) | 25 €                                     |
| Tempo massimo rettifica doppia fatturazione   | 20 giorni solari  | 25 €                                     |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari                            | 95%   | /  |
| Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)  | ≥ 95%   | /  |
| Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)                                      | ≤ 180 secondi   | /  |
| Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)                  | ≥ 85%   | /  |

\* L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard di qualità, di competenza del venditore, definito dalla Delibera ARERA 569 /2019/R/GAS e smi "Testo Unico della regolazione della Qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025"

| Indicatori livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore (rif. Del. Arera 569/2019/R/gas) | Standard | Indennizzo in caso di mancato rispetto |
|---|----------|--|
| Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo                                | ≥ 90%    | /                                      |

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard di qualità, di competenza del venditore, definito dalla Delibera ARERA 100/2016/R/com e smi.

| Emissione della fattura di chiusura (rif. Del. Arera 100/2016/R/com e smi) - clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc/anno e POD allacciati in BT | Standard   | Indennizzo in caso di mancato rispetto |
|--|--|--|
| Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico  | Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura | **                                     |
| Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo   | Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura   | **                                     |

\*\* L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di chiusura, come indicato di seguito:

- a) se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;
- b) importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € o ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard di qualità, di competenza del venditore, definito dalla Delibera ARERA 463/2016/R/com e smi .

| Indennizzi per ritardi nell'emissione delle fatture di periodo (rif. Del. Arera 463/2016/R/com e smi) | Standard   | Indennizzo in caso di mancato rispetto |
|---|--|--|
| Emissione della fattura di periodo  | Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura | ***                                    |

\*\*\* L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come indicato di seguito:

- a) è pari a 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
- b) è maggiorato di 2 € o ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
- c) è pari a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
- d) è pari a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.

Nella tabella seguente viene inoltre indicato lo standard generale di qualità, di competenza del venditore, delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale, definito dalla Delibera ARERA 463/2016/R/com e smi.

| Indicatore  | Settore           | Standard | Indennizzo in caso di mancato rispetto |
|---|-------------------|----------|--|
| Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi | Energia elettrica | ≤ 0,50   | /                                      |
|   | Gas Naturale      | ≤ 0,75   | /                                      |

## Informazioni sui livelli di qualità delle prestazioni erogate nel 2023

| Tempo di risposta ai reclami scritti (gg) |     | Tempo di rettifica fatturazione (gg) |     | Tempo rettifica doppia fatturazione (gg) |     | Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 gg solari | Accessibilità al servizio AS | Livello di servizio LS | Tempo medio di attesa TMA (secondi) | Percentuale di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo | Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi |   |
|---|-----|--------------------------------------|-----|--|-----|--|------------------------------|------------------------|-------------------------------------|---|---|---|
| Media                                     | Max | Media                                | Max | Media                                    | Max |  |                              |                        |                                     |   | EE  | GAS   |
| 6,74                                      | 51  | 31,2                                 | 57  | 34                                       | 51  | 100%   | 100%                         | 93,7%                  | 109,6                               | 99,0%   | - 0,0082<br>(I semestre)<br>0,009<br>(II semestre)          | 0,030<br>(I semestre)<br>0,077<br>(II semestre) |



## STANDARD SPECIFICI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE CLIENTI SUL MERCATO LIBERO \*\*\*\*

La Delibera ARERA 426/2020/R/com e smi, "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali", definisce il codice di condotta commerciale per i clienti sul mercato libero. Seguono gli standard specifici da rispettare. Fanno eccezione i clienti sul mercato libero con offerte PLACET, per i quali gli standard specifici da rispettare e gli indennizzi previsti sono descritti nella tabella dedicata.

### Standard specifici del codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale (rif. Del. Arera 426/2020/R/com e smi) - clienti sul mercato libero - eccetto offerte PLACET

| Standard   | Standard                    | Indennizzo   |
|--|-----------------------------|--------------|
| Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali  | 3 mesi                      | 30 € (fisso) |
| Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)   | Disgiuntamente alla fattura | /            |
| Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche (aumento corrispettivi, scadenza o riduzione sconti, passaggi o da prezzo fisso a variabile o viceversa) | 2 mesi                      | 30 € (fisso) |

\*\*\*\*la tipologia di mercato è specificata in bolletta

La Delibera ARERA 555/17 e smi, "offerte "a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale", definisce gli standard specifici da rispettare per i clienti sul mercato libero con offerte PLACET.

### Standard specifici del codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale (rif. Del. Arera 555/17 e smi) - clienti sul mercato libero con offerte PLACET

| Standard  | Standard (dal 01/03/18)     | Indennizzo (dal 01/03/18) |
|---|-----------------------------|---------------------------|
| Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali | 3 mesi                      | 30 € (fisso) *****        |
| Comunicazione scritta della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali  | Disgiuntamente alla fattura | 30 € (fisso) *****        |

\*\*\*\* la tipologia di mercato è specificata in bolletta

\*\*\*\*\*l'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il prezzo di rinnovo sia uguale a quello in scadenza.



## TEMPISTICHE, MODALITÀ PER LA COSTITUZIONE IN MORA ED INDENNIZZI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DI TALE DISCIPLINA

Le Delibere ARERA ARG/gas 99/11 e smi, "Testo Integrato Morosità Gas (TIMG)" e 258/2015/R/com e smi "Testo Integrato Morosità elettrica (TIMOE)" definiscono l'obbligo per l'esercente la vendita di informare ogni cliente finale in merito alle tempistiche ed alle modalità per la costituzione in mora ed agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina. Di seguito viene riportato quanto richiesto.

### Modalità di messa in mora

La richiesta di sospensione della fornitura avverrà non prima dei seguenti termini:

- 25 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (contatori elettronici per energia elettrica in bassa tensione che consentono una riduzione della potenza), 40 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (altri contatori di energia elettrica e contatori gas).

Decorsi tali termini, salvo diversa indicazione di legge, l'esercente la vendita, in caso di perdurante mancato pagamento, richiederà la sospensione della fornitura al Distributore competente, per uno o più punti di fornitura nella titolarità del cliente, non prima di 3 giorni lavorativi successivi alle scadenze di cui sopra. Il cliente finale potrà avvalersi delle seguenti modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento in caso di solleciti: via mail all'indirizzo [gestionecredito@vivienergia.it](mailto:gestionecredito@vivienergia.it) o via fax al numero **0302586480**. L'esercente la vendita ha il diritto di richiedere al cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

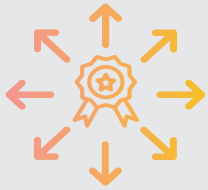
### Indennizzi

Il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:

1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 25 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (contatori elettronici per energia elettrica in bassa tensione che consentono una riduzione della potenza), 40 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (altri contatori di energia elettrica e contatori gas);
2. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi.

L'esercente la vendita è inoltre tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.



# STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

Di seguito vengono riportati i livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas, definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con Delibera ARERA 569/2019/R/GAS e smi per il periodo di regolazione 2020-2025 e lo standard di qualità definito dalla Delibera ARERA 100/2016/R/com e smi.

| Indicatori livelli specifici di qualità commerciale servizio di distribuzione (rif. Del. Arera 569/2019/R/gas e smi)  | Standard                               | Indennizzo in caso di mancato rispetto (*****) (*****) |              |               |
|---|--|--|--------------|---------------|
|   |  | Fino G6  | Da G10 a G25 | Da G40        |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici  | 15 giorni lavorativi                   | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi   | 30 giorni lavorativi                   | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici   | 10 giorni lavorativi                   | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura  | 10 giorni lavorativi                   | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale   | 5 giorni lavorativi                    | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità  | 2 giorni feriali                       | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità  | 2 giorni feriali                       | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale   | 20 giorni lavorativi                   | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto   | 5 giorni lavorativi                    | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura  | 10 giorni lavorativi                   | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura  | 1 giorno solare                        | 35 €   | 70 €         | 140 €         |
| Fascia di puntualità per appuntamenti   | 2 ore                                  | 35 € (fisso)   | 70 € (fisso) | 140 € (fisso) |
| Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) per richieste da parte del venditore legate a reclami/ricieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | 6 giorni lavorativi                    | 30 € (*****)   | 30 € (*****) | 30 € (*****)  |
| Percentuale minima di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi, per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono              | 95%                                    | /  | /            | /             |
| Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici (M02) per richieste da parte del venditore legate a reclami/ricieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica  | 6 giorni lavorativi                    | 30 € (*****)   | 30 € (*****) | 30 € (*****)  |
| Percentuale minima di altri dati tecnici (M02) messi a disposizione del venditore entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi, per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono   | 95%                                    | /  | /            | /             |
| Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici complessi (M02C) per richieste da parte del venditore legate a reclami/ricieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica                               | 12 giorni lavorativi                   | 30 € (*****)   | 30 € (*****) | 30 € (*****)  |
| Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile  | Si veda art 14.1 Del. ARERA 64/09 TIVG | 35 € (fisso)   | 35 € (fisso) | 35 € (fisso)  |

**Indicatori livelli generali di qualità commerciale servizio di distribuzione**  
(Rif. Del. ARERA 569/2019/R/gas)

|  | Standard         | Indennizzo in caso di mancato rispetto |
|--|------------------|--|
| % minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi  | 90%              | /                                      |
| % 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 solari                      | 95%              | /                                      |
| <b>Messa a disposizione al venditore dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (rif. Del. Arera 100/2016/R/com e smi) - clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc/anno</b> | Standard         | Indennizzo in caso di mancato rispetto |
| Tempo di messa a disposizione al venditore dei dati di misura, dalla cessazione della fornitura  | 30 giorni solari | 35 € (fisso)                           |

\*\*\*\*\* L'indennizzo automatico, eccetto l'indennizzo relativo alla fascia di puntualità per appuntamenti (fisso) e l'indennizzo relativo al tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile (fisso), è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

\*\*\*\*\* Gli indennizzi per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale servizio di Distribuzione, verranno corrisposti al Cliente da VIVI energia una volta che il Distributore avrà accreditato l'importo previsto (fanno eccezione i casi contrassegnati da \*\*\*\*\* in cui l'indennizzo è di competenza e spettanza esclusiva del venditore).

