

## ***Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione***

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione della società JULIA RETE sono definiti nella tabella seguente:

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione, per l'esecuzione di lavori semplici <sup>1</sup>	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, per l'esecuzione di lavori complessi <sup>1</sup>	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici <sup>2</sup>	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura <sup>3</sup>	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale <sup>4</sup>	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità <sup>5</sup>	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità <sup>6</sup>	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale <sup>7</sup>	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto <sup>8</sup>	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura <sup>9</sup>	10 giorni lavorativi

<sup>1</sup> Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di preventivo del richiedente, completa di dati e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dalla JULIA RETE e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dalla JULIA RETE. Il preventivo contiene:

- a) il codice di rintracciabilità;
- b) la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di preventivo del richiedente;
- c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo riporta le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente finale deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- k) le motivazioni del rifiuto della JULIA RETE all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti;

- 
- l) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore a tre mesi;
- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei venditori per i preventivi da loro richiesti;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto della JULIA RETE nel caso di lavori complessi.

La JULIA RETE è tenuta a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. In tale caso la JULIA RETE ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, la JULIA RETE evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dalla JULIA RETE costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità sino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo della JULIA RETE può essere successivamente preteso.

Il richiedente fornisce alla JULIA RETE all'atto della richiesta di preventivo almeno i seguenti dati:

- a) ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
- b) dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;
- c) potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;
- d) categoria d'uso del gas;
- e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.

Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare con gas naturale in alta o media pressione, la JULIA RETE è tenuta a predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento e/o estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale. Per la suddetta tipologia di cliente finale, il preventivo contiene anche il valore di pressione minima di fornitura. La JULIA RETE ha l'obbligo di garantire il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura, concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del preventivo da parte di quest'ultimo, anche tramite la revisione dei programmi di estensione e/o potenziamento della rete di distribuzione.

Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dalla JULIA RETE. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.

<sup>2</sup> Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

La JULIA RETE, completato il lavoro richiesto, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- a) codice di rintracciabilità;
- b) data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del richiedente;
- c) tipologia di lavoro (semplice o complesso);
- d) calibro del gruppo di misura;
- e) data di completamento del lavoro richiesto.

<sup>3</sup> Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura.

Nel caso in cui il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di attivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

La JULIA RETE, attivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- a) codice di rintracciabilità;
- b) data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di attivazione della fornitura.

---

Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di una sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura. A tale tipologia di attivazione si applica il livello specifico di qualità previsto per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

<sup>4</sup> Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa. Nel caso in cui il richiedente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

La JULIA RETE, disattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- a) codice di rintracciabilità;
- b) data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di disattivazione della fornitura.

<sup>5</sup> Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

La JULIA RETE, riattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- a) codice di rintracciabilità;
- b) data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di riattivazione della fornitura.

Il venditore è tenuto all'invio immediato alla JULIA RETE, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio alla JULIA RETE della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute, e fissa immediatamente l'appuntamento con il cliente finale.

Le richieste di riattivazione della fornitura di cui al comma precedente che pervengono alla JULIA RETE oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dalla JULIA RETE come pervenute il giorno successivo.

<sup>6</sup> Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di una sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura. A tale tipologia di attivazione si applica il livello specifico di qualità previsto per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

<sup>7</sup> Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione allo stesso venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica.

In assenza di specifiche disposizioni dell'Autorità, la JULIA RETE determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica.

La JULIA RETE è tenuta a:

- a) fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura sia che essa avvenga presso il cliente finale che nel caso di invio ad un laboratorio qualificato;

- 
- b) effettuare la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
  - c) trasmettere al venditore il resoconto recante l'esito della verifica.

Nel caso in cui la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso un laboratorio qualificato, la JULIA RETE:

- a) invia tempestivamente al venditore una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto della JULIA RETE ed i riferimenti del laboratorio prescelto;
- b) riporta nel resoconto di verifica i motivi dell'effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato;
- c) al momento della sostituzione del gruppo di misura per l'invio dello stesso ad un laboratorio qualificato, fornisce al cliente finale le informazioni previste;
- d) attua quanto indicato, specificando nel verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura i motivi dell'effettuazione della verifica presso un laboratorio.

Nel caso di accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente o di gruppo di misura con guasto o rottura che non consenta la determinazione dell'errore, la JULIA RETE:

- a) provvede alla ricostruzione dei consumi con le modalità stabilite dalla deliberazione 572/2013/R/gas;
- b) ne trasmette documentazione al venditore, specificando la metodologia utilizzata, entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica;
- c) non addebita al venditore, e questi al cliente finale, alcun importo per la verifica del gruppo di misura.

Nei casi di cui al comma precedente la JULIA RETE:

- a) con riferimento ai gruppi di misura con bollo metrico scaduto, nel caso in cui siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, restano a carico della JULIA RETE di gas tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi;
- b) la JULIA RETE che non abbia rispettato la regolazione vigente in materia di rilevazione, archiviazione e messa a disposizione delle misure dei punti di riconsegna, non può addebitare al venditore, e questi al cliente finale, gli importi derivanti dalla ricostruzione dei consumi gas, per un periodo superiore a quello previsto in contratto per la periodicità di raccolta del dato di misura.

Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, la JULIA RETE addebita al venditore un importo:

- a) non superiore a 5 € nei casi in cui la validità del bollo metrico del gruppo di misura sottoposto a verifica risulti scaduto o lo stesso non sia stato sottoposto alle verifiche periodiche previste dalla normativa vigente;
- b) nei restanti casi secondo quanto disposto nel listino prezzi pubblicato sul proprio sito internet;

Qualora la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso il cliente finale e ricorrano le condizioni di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, la JULIA RETE:

- a) sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore, e questi al cliente finale;
- b) redige un verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura, nel quale siano riportati almeno:
  - (i) la data di sostituzione;
  - (ii) il nominativo del cliente finale ed il punto di riconsegna interessati dalla sostituzione;
  - (iii) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura finale del gruppo di misura rimosso;
  - (iv) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura iniziale del gruppo di misura installato a seguito della sostituzione;
  - (v) l'eventuale presenza del cliente finale o di persona da esso delegata alla sostituzione del gruppo di misura, attestata dalla relativa firma;
- c) conserva il verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura per i cinque anni successivi alla data di sostituzione del gruppo di misura, fornendo copia al cliente finale e al venditore interessato.

Nel caso in cui la verifica sia stata condotta senza contraddittorio, la JULIA RETE è tenuta a garantire la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito per i 90 giorni solari successivi alla data di messa a disposizione del resoconto di verifica, nel caso in cui decida di non installarlo nuovamente presso il cliente finale.

Il venditore:

- a) all'atto della richiesta, comunica alla JULIA RETE l'ultima lettura validata e non contestata dal cliente finale, ove disponibile, che ha richiesto la verifica del gruppo di misura;
- b) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dalla JULIA RETE;
- c) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dalla JULIA RETE.

Nei casi di sostituzione del gruppo di misura che non sia conseguente a richiesta di verifica da parte del cliente finale o che sia conseguente a chiamate di pronto intervento la JULIA RETE:

- a) sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore, e questi al cliente finale;
- b) garantisce la corretta conservazione del gruppo di misura per i 45 giorni solari successivi alla data di sostituzione;
- c) informa il cliente finale che, tramite il proprio venditore:
  - i. ha la facoltà di richiedere la verifica del gruppo di misura entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione;

---

ii. contestualmente alla sostituzione, può rinunciare alla richiesta di verifica del gruppo di misura sostituito; in tal caso non si applica quanto previsto alla precedente lettera b) e, al verbale, viene aggiunto che il cliente finale ha rinunciato alla verifica del gruppo di misura.

<sup>8</sup> Il tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica del gruppo di misura e la data di sostituzione del gruppo di misura guasto. L'indicatore assume valore zero nei casi in cui la JULIA RETE ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

<sup>9</sup> Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte della JULIA RETE della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

In assenza di specifiche disposizioni dell'Autorità, la JULIA RETE determina i costi di verifica della pressione di fornitura e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica.

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura conformi al campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, la JULIA RETE addebita al venditore l'importo di cui al comma precedente. La JULIA RETE non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se la precedente verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna è stata effettuata da più di cinque anni solari.

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non conformi al campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, la JULIA RETE non può addebitare alcun importo al venditore.

La JULIA RETE:

- a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
- c) registra l'esito della verifica.

Il venditore:

- a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dalla JULIA RETE;
- b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dalla JULIA RETE per la verifica della pressione di fornitura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte della JULIA RETE del resoconto della verifica.