

## **DISTRIBUZIONE GAS NATURALE s.r.l.**

### **PREZZIARIO DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE e OPZIONALI AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE**

Consigliere Delegato

La pubblicazione del presente prezzario avviene in seguito dell'adozione da parte di D.G.N. s.r.l. del "Codice di Rete Tipo per la Distribuzione del Gas Naturale" ed in particolare in attuazione delle disposizioni contenute nella sez. 1 cap. 3 punto 3.2 del medesimo documento.

I prezzi indicati sono valevoli solo per le società di vendita in possesso dei requisiti di cui art. 22 comma1, lettera f Dlgs. 164/00 e con autorizzazione alla vendita rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico.

I clienti finali dovranno rivolgersi per le richieste commerciali e per qualsiasi altra esigenza alla società di vendita con la quale hanno stipulato un contratto di fornitura di gas ad eccezione dei seguenti casi:

reclami scritti e/o richieste scritte di informazioni relativi ai servizi di distribuzione gas e misura ([Modulo reclamo e/o richieste di informazioni](#)), richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura, richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti finali, richieste di spostamento comune di colonne montanti effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti finali, richieste di spostamento di allacciamenti non attivi se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante ([Modulo richiesta preventivo](#)).

L'esecuzione delle attività viene affidata indifferentemente a personale della Società o ad imprese esterne ed è regolamentata dalle normative tecniche in vigore, dalle procedure e istruzioni tecniche adottate dalla Società all'interno del sistema qualità ISO 9001-2015.

Si rimanda alle definizioni riportate nel glossario del "Codice di Rete Tipo per la Distribuzione del Gas Naturale", alle definizioni indicate nelle delibere 569/2019 e 570/2019 per stabilire modalità e limiti delle attività descritte.

I corrispettivi indicati si intendono validi dal **1 gennaio 2024**.

I prezzi si intendono unitari ed espressi in euro, IVA esclusa.

**Il presente prezzario è valido per i seguenti comuni:**

**Bricherasio, Buriasco, Cantalupa, Cumiana, Frossasco, Garzigliana, Inverso Pinasca, Macello, Osasco, Perosa Argentina, Perrero, Pinasca, Pinerolo, Piscina, Pomaretto, Porte, Prali, Prarostino, Roletto, San Germano Chisone, San Pietro Val Lemina, San Secondo di Pinerolo, Villar Perosa, Villar Pellice.**

**L'azienda proprietaria delle reti di distribuzione è DISTRIBUZIONE GAS NATURALE S.R.L.**

## PRESTAZIONI ACCESSORIE

### 1. ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI

#### 1.1 ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN BASSA CON SCAVO INFERIORE A 6 METRI LINEARI Tabella A

<b>Contributo allacciamento standard in bassa pressione (19,5-27,5 mBar) con utilizzo della capacità di distribuzione esistente tubazione interrata</b>					
<b>Potenza termica nominale totale Kw</b>	<b>Capacità totale impegnata MAX m<sup>3</sup>/h</b>	<b>Diametro indicativo tubazione Inch</b>	<b>Contributo Derivazione</b>	<b>Contributo per nr. 1 utenza</b>	<b>Ulteriore Contributo per ogni utenza oltre la prima</b>
10	1,1	1 1/4"	€ 593,00	€ 778,00	€ 185,00
35	4,0	1 1/4"	€ 713,00	€ 898,00	€ 185,00
45	5,2	1 1/4"	€ 761,00	€ 1.039,00	€ 278,00
62	7,1	1 1/2"	€ 843,00	€ 1.121,00	€ 278,00
70	8,0	1 1/2"	€ 881,00	€ 1.159,00	€ 278,00
105	12,0	1 1/2"	€ 1.255,00	€ 1.533,00	€ 278,00
160	18,3	1 1/2"	€ 1.770,00	€ 2.048,00	€ 278,00
210	24,1	1 1/2"	€ 2.010,00	€ 2.288,00	€ 278,00
250	28,6	2"	€ 2.203,00	€ 2.481,00	€ 278,00
350	40,1	2"	€ 2.684,00	€ 2.962,00	€ 278,00
450	51,6	3"	€ 3.165,00	€ 3.443,00	€ 278,00
570	65,3	3"	€ 4.343,00	€ 4.621,00	€ 278,00
650	74,5	4"	€ 4.728,00	€ 5.006,00	€ 278,00
750	85,9	4"	€ 5.209,00	€ 5.487,00	€ 278,00
850	97,4	4"	€ 6.290,00	€ 6.568,00	€ 278,00
1000	114,6	4"	€ 7.012,00	€ 7.290,00	€ 278,00

Le richieste di impegno di capacità superiori a quelle indicate in tabella saranno esaminate tramite preventivo specifico. La potenza termica considerata è somma delle potenze termiche nominali delle apparecchiature installate collegate al contatore. Il contributo corrispondente alla potenza termica nominale è quello dello scaglione immediatamente superiore al valore dichiarato dall'utente. I prezzi indicati comprendono la progettazione, l'approntamento del cantiere stradale, lo scavo, la posa condotta, il rinterro ed il ripristino. I lavori verranno eseguiti in conformità alle normative di sicurezza e alle normative emesse dall'ente normatore UNI CIG.



Non sono compresi negli importi indicati:

- i costi per l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di Enti Pubblici,
- le tasse, i bolli, gli oneri di servitù richieste da enti provinciali e comunali,
- gli oneri derivanti da servitù per metanodotto da parte di terzi,
- la posa del contatore e l'attivazione della fornitura,
- la fornitura e l'installazione delle cassette metalliche per alloggiare i contatori gas,
- la fornitura e l'installazione di riduttori di pressione,
- la fornitura e l'installazione di stabilizzatori di pressione,
- la fornitura e l'installazione di apparecchiature per la correzione dei volumi in funzione della temperatura e della pressione, - la fornitura e l'installazione di apparecchiature per la misura delle portate istantanee, orarie o giornaliere,
- la fornitura e l'installazione di apparecchiature per consentire la tele-lettura del contatore,
- la fornitura e l'installazione di tubazioni e apparecchiature all'interno della proprietà del cliente finale, tutto quanto non espressamente richiesto dalle normative vigenti. L'ubicazione dei contatori dovrà essere concordata con l'azienda di distribuzione gas privilegiando l'accesso ai contatori direttamente dalla pubblica via. I contatori dovranno essere alloggiati all'interno di cassette metalliche con dimensioni e caratteristiche che verranno comunicate con il preventivo. La proprietà della derivazione di utenza e del gruppo di misura sarà dell'azienda proprietaria delle reti di distribuzione, che si farà carico della manutenzione e del mantenimento delle condizioni di sicurezza. L'accessibilità al gruppo di misura dovrà essere sempre garantita al personale dell'azienda di distribuzione.

### **1.2 ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN BASSA PRESSIONE CON SCAVO SUPERIORE AI 6 METRI LINEARI**

Verrà redatto un apposito preventivo sommando agli importi della tabella A gli oneri relativi alla parte di scavo e di posa tubazione eccedente i 6 metri, calcolati utilizzando il prezzario usato dall'azienda proprietaria delle reti nei pubblici appalti maggiorato del 25%. Saranno inoltre aggiunte le eventuali spese richieste da Enti Pubblici per l'ottenimento di atti autorizzativi.

Le condizioni e le modalità di realizzazioni sono descritte nel punto precedente.

### **1.3 ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN BASSA PRESSIONE CON COLLEGAMENTO A TUBAZIONE AEREA DI LUNGHEZZA MASSIMA PARI A 10 METRI SENZA SCAVO**

#### **TABELLA B**

<b>Contributo allacciamento standard in bassa pressione (19,5-27,5 mBar) con utilizzo della capacità di distribuzione esistente tubazione aerea</b>					
<b>Potenza termica nominale totale Kw</b>	<b>Capacità totale impegnata MAX m<sup>3</sup>/h</b>	<b>Diametro indicativo tubazione Inch</b>	<b>Contributo derivazione</b>	<b>Contributo per nr. 1 utenza</b>	<b>Ulteriore Contributo per ogni utenza oltre la prima</b>
10	1,1	1 1/4"	€ 98,00	€ 376,00	€ 278,00
35	4,0	1 1/4"	€ 218,00	€ 496,00	€ 278,00
45	5,2	1 1/4"	€ 266,00	€ 544,00	€ 278,00
62	7,1	1 1/2"	€ 348,00	€ 626,00	€ 278,00
70	8,0	1 1/2"	€ 386,00	€ 664,00	€ 278,00
105	12,0	1 1/2"	€ 555,00	€ 833,00	€ 278,00
160	18,3	1 1/2"	€ 820,00	€ 1.098,00	€ 278,00
210	24,1	1 1/2"	€ 1.060,00	€ 1.338,00	€ 278,00

Le richieste di impegno di capacità superiori a quelle indicate in tabella saranno esaminate tramite preventivo

specifico. La potenza termica considerata è somma delle potenze termiche nominali delle apparecchiature installate collegate al contatore. Il contributo corrispondente alla potenza termica nominale è quello dello scaglione immediatamente superiore al valore dichiarato dall'utente. I prezzi indicati comprendono la

progettazione, le richieste di autorizzazione agli Enti Pubblici competenti, l'approntamento del cantiere stradale, lo scavo, la posa condotta, il rinterro ed il ripristino. I lavori verranno eseguiti in conformità alle normative di sicurezza e alle normative emesse dall'ente normatore UNI CIG. Non sono compresi negli importi indicati:

- i costi per l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di Enti Pubblici,
- gli oneri derivanti da servitù per metanodotto da parte di terzi,
- la posa del contatore e l'attivazione della fornitura,
- la fornitura e l'installazione delle cassette metalliche per alloggiare i contatori gas,
- la fornitura e l'installazione di riduttori di pressione,
- la fornitura e l'installazione di stabilizzatori di pressione,
- la fornitura e l'installazione di apparecchiature per la correzione dei volumi in funzione della temperatura e della pressione, - la fornitura e l'installazione di apparecchiature per la misura delle portate istantanee, orarie o giornaliere,
- la fornitura e l'installazione di apparecchiature per consentire la tele-lettura del contatore,
- la fornitura e l'installazione di tubazioni e apparecchiature all'interno della proprietà del cliente finale,
- tutto quanto non espressamente richiesto dalle normative vigenti. L'ubicazione dei contatori dovrà essere concordata con l'azienda di distribuzione gas privilegiando l'accesso ai contatori direttamente dalla pubblica via. I contatori dovranno essere alloggiati all'interno di cassette metalliche con dimensioni e caratteristiche che verranno comunicate con il preventivo. La proprietà della derivazione di utenza e del gruppo di misura sarà dell'azienda proprietaria delle reti di distribuzione, che si farà carico della manutenzione e del mantenimento delle condizioni di sicurezza. L'accessibilità al gruppo di misura dovrà essere sempre garantita al personale dell'azienda di distribuzione.

#### **1.4 ALLACCIAMENTO A CONDUTTURE AEREE ESISTENTI OLTRE 10 METRI DI TUBO**

Verrà redatto un apposito preventivo sommando agli importi della tabella A gli oneri relativi alla parte di posa tubazione eccedente i 10 metri, calcolati utilizzando il prezzario usato dall'azienda proprietaria delle reti nei pubblici appalti maggiorato del 25%. Saranno inoltre aggiunte le eventuali spese richieste da Enti Pubblici per l'ottenimento di atti autorizzativi. Le condizioni e le modalità di realizzazione sono descritte nel punto precedente.

#### **1.5 ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN MEDIA PRESSIONE E INSTALLAZIONE DI GRUPPO DI RIDUZIONE DELLA PRESSIONE**

Per le forniture con pressione inferiore a 25 mBar e per portate complessive fino a 20 Sm<sup>3</sup> verrà redatto il preventivo con le modalità previste ai pt. 1.1 e 1.2, all'importo così determinato si dovrà sommare **€ 129,00** per ogni riduttore installato; per portate e pressioni superiori verrà redatto un apposito preventivo con l'utilizzo del prezzario usato dall'azienda nei pubblici appalti, maggiorato del 25%, all'importo così determinato verrà aggiunto un contributo di **€ 278,00** per ogni utenza. Condizioni e modalità di realizzazione sono descritte al pt. 1.1.

#### **1.6 RICHIESTA PREVENTIVO SUPPLETIVO**

Nel caso l'utente richieda sul medesimo allacciamento più di un preventivo per il medesimo lavoro verrà addebitata **una quota fissa di € 50,00**.

#### **1.7 SPOSTAMENTO CONTATORE**

Verrà redatto apposito preventivo con **una quota fissa minima di € 150,00** e l'utilizzo del prezzario usato dall'azienda nei pubblici appalti, maggiorato del 25%.

#### **1.8 RIPARAZIONE ROTTURE CAUSATE DA TERZI (escluso contatori)**

Verrà redatto apposito preventivo con **una quota fissa minima di € 250,00** e l'utilizzo del prezzario usato dall'azienda proprietaria delle reti nei pubblici appalti maggiorato del 25%.



## 2. ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI

Verrà redatto apposito preventivo sulla base del prezzario aziendale utilizzato dall'azienda proprietaria delle reti per i pubblici appalti maggiorato del 25%. L'esecuzione delle attività verrà affidata indifferentemente a personale della Società o ad imprese esterne e sarà regolamentata dalle normative tecniche in vigore, dalle procedure e istruzioni tecniche adottate dalla Società all'interno del sistema qualità ISO 9001:2015.

## 3. SERVIZI AL PUNTO DI RICONSEGNA

APPUNTAMENTI		
<p>Le seguenti prestazioni commerciali vengono eseguite su appuntamento preso dalle società di vendita in accordo con il cliente finale attraverso il portale di DGN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A40 – Attivazione della fornitura soggetta ad accertamento documentale</li> <li>• A01 – Attivazione della fornitura non soggetta ad accertamento documentale</li> <li>• D01 – Disattivazione della fornitura richiesta dal cliente finale</li> <li>• M01 – Dati tecnici con lettura</li> <li>• V01 – Verifica del contatore del gas</li> <li>• V02 – Verifica della pressione di fornitura</li> <li>• PN1 – Preventivo nuovo impianto</li> <li>• PM1 – Preventivo modifica impianto</li> <li>• PR1 – Preventivo rimozione impianto</li> </ul> <p><b>Le pratiche rimarranno in attesa di appuntamento per 3 giorni lavorativi; decorso tale periodo di tempo senza che l'azienda di vendita abbia provveduto a prendere un appuntamento con il cliente finale, il distributore annullerà la richiesta di prestazione.</b></p> <p>Il distributore contatterà direttamente il cliente finale per le attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R01 – Riattivazione della fornitura a seguito di chiusura per morosità</li> <li>• A02 – Riattivazione della fornitura a seguito di chiusura per pronto intervento</li> <li>• V01 – Rilevazione lettura di voltura</li> <li>• E01 – Esecuzione lavori semplici o complessi</li> </ul>		
Nel caso il cliente non sia presente all'appuntamento		
€	<b>0,00</b>	
<b>3.1 ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SOGGETTA A DEL. 40/14</b>		
<b>A40</b>	Attivazione dell'impianto dell'utente finale soggetta ad accertamento documentale in quanto prima attivazione o attivazione a seguito di modifica e/o trasformazione impianto. L'attività comprende l'installazione del contatore, se non presente, la prova di tenuta dell'impianto utente e la rilevazione della lettura.	
	Gruppi di misura fino alla classe G6 (bassa e media pressione)	
	€	<b>30,00</b>
	Gruppi di misure superiori alla classe G6 (bassa e media pressione)	
	€	<b>45,00</b>
Intervento in campo ed esito pratica negativo per fattori non dipendenti dal distributore (è escluso il caso di assenza del cliente finale)		
€	<b>38,00</b>	
<b>3.1.1 ACCERTAMENTO DOCUMENTALE</b>		
Costo della pratica di accertamento documentale eseguita dal Distributore o professionista esterno.		
Potenzialità fino a 35 Kw	€ <b>47,00</b>	



	Potenzialità superiore a 35 Kw e fino a 350 Kw	€ 60,00
	Potenzialità superiore a 350 Kw	€ 70,00
A01	<b>3.2 ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA NON SOGGETTA A DEL. 40/14</b>	
	Attivazione dell'impianto dell'utente finale NON soggetta ad accertamento documentale. L'attività comprende l'installazione del contatore, se non presente, la prova di tenuta dell'impianto utente e la rilevazione della lettura. Se l'impianto	
	Gruppi di misura fino alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 30,00
	Gruppi di misure superiori alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 45,00
	Intervento in campo ed esito pratica negativo per fattori non dipendenti dal distributore (è escluso il caso di assenza del cliente finale)	€ 38,00
D01	<b>3.3 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE</b>	
	L'attività comprende la rilevazione della lettura, la sigillatura della valvola posta a monte del contatore, l'eventuale rimozione del contatore.	
	Gruppi di misura fino alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 30,00
	Gruppi di misure superiori alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 45,00
	Intervento in campo ed esito pratica negativo per fattori non dipendenti dal distributore (è escluso il caso assenza di del cliente finale)	€ 38,00
VTG2	<b>3.4 VOLTURA CONTESTUALE SU APPUNTAMENTO</b>	
	L'attività prevede la rilevazione della lettura alla data di decorrenza dell'attivazione contrattuale. Il costo verrà addebitato anche in caso di cliente assente.	
	Tutti i gruppi di misura (bassa e media pressione)	€ 38,00
V02	<b>3.5 VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA</b>	
	L'attività prevede la misurazione della pressione al contatore su richiesta del cliente finale (non riguarda le chiamate di pronto intervento).	
	Posa del registratore di pressione	€ 60,00
M01 M02	<b>3.6 MESSA A DISPOSIZIONE DATI TECNICI DEL PDR</b>	
	Attività richiesta dalla società di vendita per una verifica generica sul pdr (sia con lettura del contatore che senza lettura del contatore, esclusi I casi riconducibili al pronto intervento o a responsabilità del distributore).	
	M01 Messa a disposizione dati tecnici del PDR con lettura del misuratore	€ 35,00
	M02 Messa a disposizione dati tecnici del PDR senza lettura misuratore	€ 20,00
SM1	<b>3.7 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITA' DEL CLIENTE FINALE</b>	
	L'attività comprende la rilevazione della lettura, la sigillatura della valvola posta a monte del contatore, l'eventuale rimozione del contatore.	
	Gruppi di misura fino alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 75,00



	Gruppi di misura superiore alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 236,00
	Due tentativi eseguiti ma esito negativo per fattori non dipendenti dal distributore (1 tentativo euro 45,00)	€ 90,00
	<b>3.8 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITA' DEL CLIENTE FINALE</b>	
R01	Attivazione dell'impianto a seguito di chiusura per morosità dell'utente finale. L'attività comprende l'installazione del contatore, se non presente, la prova di tenuta dell'impianto utente e la rilevazione della lettura.	
	Gruppi di misura fino alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 75,00
	Gruppi di misura superiore alla classe G6 (bassa e media pressione)	€ 290,00
	Intervento in campo ed esito pratica negativo per fattori non dipendenti dal distributore (è escluso il caso di assenza del cliente finale)	€ 38,00
	<b>3.9 VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA</b>	
V01	L'attività consiste nel verificare il corretto funzionamento del misuratore presso un laboratorio qualificato (non si effettuano verifiche in loco); nel caso in cui, a seguito della verifica, si accerti una difettosità del contatore, la verifica e la sostituzione del contatore sono gratuiti. Si procederà poi alla ricostruzione del consumo con le modalità stabilite dalla deliberazione 572/2013/R/gas entro 15 gg. lavorativi dall'invio al venditore del resoconto di verifica.	
	<b>Verifica su misuratori classe G4/G6 con bollo metrico scaduto</b>	
	Con esito della verifica contatore "conforme"	€ 5,00
	<b>Verifica presso un laboratorio qualificato</b> (l'attività consiste nello smontaggio del contatore, l'installazione di un contatore sostitutivo e l'invio presso il laboratorio).	
	Contatori fino alla classe G6 (a pareti deformabili)	€ 200,00
	Contatori dalla classe G10 alla classe G25 con convertitore	€ 600,00
	Contatori G40 a G160 con convertitore	€ 1200,00
	Contatori oltre G160 con convertitore	€ 1500,00
Intervento in campo ed esito pratica negativo per fattori non dipendenti dal distributore (è escluso il caso di assenza del cliente finale)	€ 38,00	
	<b>3.10 CONSEGNA DUPLICATO CHIAVE CONTATORE</b>	
	La consegna è gratuita se l'utente ritira la chiave presso la sede operativa del distributore; in caso contrario è a pagamento.	
	Consegna duplicato chiave contatore a domicilio	€ 50,00
	<b>3.11 SOPRALLUOGO TECNICO PRESSO IL PUNTO DI RICONSEGNA</b>	
	Sopralluogo al punto di riconsegna richiesto dall'utente per motivi vari (es. verifica di manomissioni o altro).	
	Costo dell'intervento	€ 50,00
	<b>3.12 MANUTENZIONE GRUPPI DI RIDUZIONE SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE</b>	
	Manutenzione del gruppo di riduzione di proprietà del cliente finale su richiesta del medesimo.	





	Costo dell'intervento	€	<b>550,00</b>
	<b>3.13 CAMBIO CONTATORE PER DANNEGGIAMENTO DA PARTE DELL'UTENTE</b>		
	Saranno addebitati I costi di cambio misuratore in caso di danneggiamenti causati da incuria del cliente finale.		
	Costo dell'intervento per misuratori G4/G6	€	<b>80,00</b>
	Costo su preventivi per classi di contatore superiore a G6		
	<b>3.14 ATTIVAZIONE SERVIZI SOSTITUTIVI DI ALIMENTAZIONE SU RICHIESTA DELL'UTENTE</b>		
	Saranno addebitati I costi di cambio misuratore in caso di danneggiamenti causati da incuria del cliente finale.		
	Sarà addebitata una quota fissa di euro 2500/giorno per spese di assistenza tecnica, inoltre verrà richiesto, allegando alla fattura i giustificativi di spesa, il rimborso dei costi della materia prima, di trasporto e di compressione/decompressione del gas.		<b>a consuntivo</b>

## **LETTURA CONTATORE CLIENTE FINALE**

DGN rileva direttamente la lettura dei punti di riconsegna rispettando le frequenze previste dalla delibera 117/2015 (elencate in tabella) e non addebita alcun importo in quanto la remunerazione avviene in tariffa di distribuzione.

Tabella cicli di lettura.

<b>CONSUNO ANNUO (Smc/anno)</b>	<b>PERIODO RILEVANTE</b>	<b>OBBLIGO DI LETTURA</b>
<b>&lt;= 500</b>	un anno	1 tentativo di raccolta all'anno
<b>&gt; 500 &gt;=1500</b>	aprile-ottobre novembre-marzo	2 tentativi di raccolta all'anno
<b>&gt; 1500 &lt;= 5000</b>	novembre-gennaio febbraio-aprile maggio-ottobre	3 tentativi di raccolta all'anno
<b>&gt; 5000</b>	un mese	1 tentativo al mese



## CONDIZIONI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

Si porta a conoscenza dell'utenza i livelli specifici di qualità del servizio, definiti da ARERA nella direttiva del 27/12/19 n. 569 al fine di garantire gli utenti sui tempi di esecuzione dei lavori e dei servizi erogati.

Indicatore	Livello specifico
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 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo all'incolumità	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare

Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	In base alla tipologia di cliente (Tabella cicli di lettura)
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) Reclami scritti o conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02) Reclami scritti o conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C) Reclami scritti o conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi

### LIVELLI GENERALI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Indicatore	Livello generale
% minima di richieste di esecuzione 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 %
% minima di appuntamenti fissati dal venditore con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90 %
% dati acquisibili con la lettura del gruppo di misura entro 6 giorni lavorativi (M01) – reclami telefonici	95 %
% altri dati tecnici semplici entro 6 giorni lavorativi (M02) – reclami telefonici	95 %

### INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI CHE L'ESERCENTE E' TENUTO A CORRISPONDERE AL CLIENTE FINALE

	CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6	CLIENTI FINALI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25	CLIENTI FINALI 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 del cliente	€ 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 di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la 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 per la verifica della pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per il ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto dei livelli specifici relativi al tempo di messa a disposizione dei dati tecnici al venditore	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	€ 35,00		

### **INDENNIZZI AUTOMATICI - ART. 70 DELIBERA 569/2019**

Gli indennizzi automatici base (esclusi quelli relativi agli appuntamenti) sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se l'esecuzione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard stesso è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione avviene oltre un tempo doppio dello standard stesso ma entro un tempo triplo è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione avviene oltre un tempo triplo dello standard stesso è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

## **INDENNIZZI PER IL RITARDO NELLA COMUNICAZIONE DELLA LETTURA DI CHIUSURA**

Mancato rispetto del tempo massimo di comunicazione della lettura di cessazione della fornitura nei casi di : - Switch (oltre 6° gg. Lav.) - Disdetta e Voltura (oltre 5° gg. Lav.) per clienti finali con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc.	INDENNIZZO AL VENDITORE SE COMUNICAZIONE OLTRE I TERMINI DI CUI ALL'ART. 10.11 DEL. 100/16	INDENNIZZO AL CLIENTE FINALE SE RITARDO SUPERIORE A 30 GIORNI DALLA CESSAZIONE
	dal 1° gg ritardo = € 4,00 dal 2° gg + € 0,20 Max. € 22,00	€ 35,00

## **CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO - ART. 71 DEL. 569/2019/R/gas**

L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al articolo 70 qualora:

- il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente art. 66 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 69.1 lettere a, b (documentate);
- il richiedente non sia in regola con i pagamenti dovuti all'impresa distributrice per l'esecuzione della prestazione richiesta;
- l'appuntamento posticipato richiesto dal richiedente sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni dalla data della richiesta.

## **CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITA' - ART. 69 DEL. 569/2019/R/gas**

69.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore, intese 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;
- b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'impresa distributrice, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

## **RICHIESTA INFORMAZIONI**

L'utente può richiedere informazioni tramite email all'indirizzo [segreteria.gas@dgn-net.it](mailto:segreteria.gas@dgn-net.it) oppure contattando i nostri uffici di Pinerolo al n. 0121.398.998.

## **EMERGENZE GAS**

L'utente può segnalare dispersioni di gas o mancanza gas al seguente numero verde:

**numero verde per le emergenze gas 800-034409**

## **RICHIESTA PREVENTIVI PERSONALIZZATI PER ALLACCIAMENTI. SPOSTAMENTO CONTATORE. MAGGIORE IMPEGNO DI CAPACITA' E SWITCH**

Servizio all'utenza tel. 0121 398 998 (solo lavorativi dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,30).

## **ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA DI ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE**

I lavori di allacciamento saranno inseriti nel programma lavori dell'azienda di distribuzione solo dopo:

- .- restituzione della copia del cliente firmata in segno di accettazione,
- .- consegna di eventuali autorizzazioni di terzi al passaggio condotte,
- .- dichiarazione sostitutiva di atto notorio indicante gli estremi della concessione ad edificare o altra autorizzazione,
- .- copia della visura camerale per le società o altro documento attestante ragione sociale e partita IVA,
- .- pagamento dell'importo indicato sul preventivo comprensivo di IVA.

## **CONDIZIONI PER L'EFFETTIVA REALIZZAZIONE DEI LAVORI DI ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE**

I lavori di allacciamento saranno realizzati solo dopo che:

- .- saranno pervenute le necessarie autorizzazioni alla manomissioni del suolo pubblico da parte degli enti competenti,
- .- sia stata predisposta da parte dell'utente la cassetta per alloggiare il contatore.

## **CONDIZIONI PER L'ALLACCIAMENTO DI MULTIUTENZE**

I contatori saranno installati in batteria al piano terreno in posizione accessibile da pubblica via.

## **PROPRIETA' DELLE CONDOTTE**

Le condotte stradali e le derivazioni fino al contatore ed il contatore stesso, anche se costruite con contributo degli utenti, saranno di proprietà di DISTRIBUZIONE GAS NATURALE S.R.L. proprietaria delle reti di distribuzione.

## **VALIDITA' DEI PREVENTIVI**

I preventivi hanno validità 180 giorni, trascorsi i quali D.G.N. s.r.l. si riserva la facoltà di riformularli alle condizioni in vigore.

## **AGGIORNAMENTI**



L'azienda di distribuzione del gas si riserva la facoltà di aggiornare il presente documento ed il prezzario di riferimento ogni qualvolta vi siano delle variazioni del contesto normativo, legale ed economico entro il quale l'azienda svolge la propria attività.