

Informazioni annuali sui livelli di qualita' commerciale del servizio gas stabiliti in conformita' al Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025

Tipologia Utenza 1 = fino alla classe G6 compresa

Prestazione	Livello specifico	Casi di mancato rispetto						
		Numero totale prestazioni eseguite	Cause di forza maggiore	Cause imputabili a cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Tempo effettivo medio rilevato	Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti
Tempo preventivazione lavori semplici	15 giorni lavorativi	155	0	0	1	6,8	1	35
Tempo preventivazione lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0
Tempo esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	70	0	0	0	4,7	0	0
Tempo attivazione fornitura	10 giorni lavorativi	223	0	0	3	3,5	3	140
Tempo disattivazione fornitura	5 giorni lavorativi	155	0	0	7	2,5	7	245
Tempo riattivazione fornitura sospesa morosità'	2 giorni feriali	42	0	0	0	1	0	0
Tempo riattivazione fornitura sospesa per potenziale pericolo	2 giorni feriali	2	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	528	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	37	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - scritto	6 giorni lavorativi	1	0	0	0	2	0	0
Altri dati tecnici (M02)-scritto	6 giorni lavorativi	2	0	0	0	1	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C)-scritto	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0

Prestazione	Livello generale	Casi di mancato rispetto						
		Numero totale prestazioni eseguite	Cause di forza maggiore	Cause imputabili a cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Tempo effettivo medio rilevato	Percentuale di rispetto del tempo massimo	
Esecuzione lavori complessi	90% entro 60 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%	
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 gg solari	2	0	0	0	9,5	100%	
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - telefonici	95% entro 6 gg lavorativi	4	0	0	0	3,8	100%	
Altri dati tecnici (M02) - telefonici	95% entro 6 gg lavorativi	9	0	0	0	2,3	100%	

Informazioni annuali sui livelli di qualita' commerciale del servizio gas stabiliti in conformita' al Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025

Tipologia Utenza 2 = dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa

		Casi di mancato rispetto							
Prestazione	Livello specifico	Numero totale prestazioni eseguite	Cause di forza maggiore	Cause imputabili a cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Tempo effettivo medio rilevato	Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti	
Tempo preventivazione lavori semplici	15 giorni lavorativi	5	0	0	0	6,4	0	0	
Tempo preventivazione lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	1	0	0	0	5	0	0	
Tempo attivazione fornitura	10 giorni lavorativi	3	0	0	0	1,7	0	0	
Tempo disattivazione fornitura	5 giorni lavorativi	2	0	0	0	1,5	0	0	
Tempo riattivazione fornitura sospesa morosità	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo riattivazione fornitura sospesa per potenziale pericolo	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	0	0	0		0	0	
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	0	0	0		0	0	
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - scritto	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Altri dati tecnici (M02)-scritto	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Altri dati tecnici complessi (M02C)-scritto	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	

		Casi di mancato rispetto					
Prestazione	Livello generale	Numero totale prestazioni eseguite	Cause di forza maggiore	Cause imputabili a cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Tempo effettivo medio rilevato	Percentuale di rispetto del tempo massimo
Esecuzione lavori complessi	90% entro 60 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 gg solari	0	0	0	0	0	0%
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - telefonici	95% entro 6 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%
Altri dati tecnici (M02) - telefonici	95% entro 6 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%

Informazioni annuali sui livelli di qualita' commerciale del servizio gas stabiliti in conformita' al Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025

Tipologia Utenza 3 = dalla classe G40 compresa

		Casi di mancato rispetto							
Prestazione	Livello specifico	Numero totale prestazioni eseguite	Cause di forza maggiore	Cause imputabili a cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Tempo effettivo medio rilevato	Numero di indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti	
Tempo preventivazione lavori semplici	15 giorni lavorativi	1	0	0	0	0	4	0	
Tempo preventivazione lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo attivazione fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo disattivazione fornitura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo riattivazione fornitura sospesa morosità	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	
Tempo riattivazione fornitura sospesa per potenziale pericolo	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	0	0	0	0	0	0	
Appuntamenti posticipati	2 ore	1	0	0	0	0	0	0	
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - scritto	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Altri dati tecnici (M02)-scritto	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Altri dati tecnici complessi (M02C)-scritto	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	

		Casi di mancato rispetto					
Prestazione	Livello generale	Numero totale prestazioni eseguite	Cause di forza maggiore	Cause imputabili a cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Tempo effettivo medio rilevato	Percentuale di rispetto del tempo massimo
Esecuzione lavori complessi	90% entro 60 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 gg solari	0	0	0	0	0	0%
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - telefonici	95% entro 6 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%
Altri dati tecnici (M02) - telefonici	95% entro 6 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0%