## Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale

## ANNO 2016

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI**

REGIONE: Lombardia

**CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA**

| Prestazione | Livelli specifici Autorita' | Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Effettivo (Tempo medio rilevato) | Numero totale degli indennizzi corrisposti | Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | | |
| Preventivazione per lavori semplici (art. 40) | 15 giorni lavorativi | 0 | 193 | 0 | 0 | 1 | 4,6 | 3 | 105 |
| Preventivazione di lavori complessi (art. 40) | 30 giorni lavorativi | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Esecuzione di lavori semplici (art. 41) | 10 giorni lavorativi | 0 | 146 | 0 | 0 | 6 | 5,3 | 8 | 280 |
| Attivazione della fornitura (art. 43) | 10 giorni lavorativi | 0 | 1.216 | 0 | 0 | 1 | 2,2 | 0 | 0 |
| Disattivazione della fornitura (art. 44) | 5 giorni lavorativi | 0 | 968 | 0 | 0 | 21 | 2,2 | 9 | 315 |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45) | 2 giorni feriali | 0 | 485 | 0 | 0 | 8 | 0,5 | 7 | 245 |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5) | 2 giorni feriali | 0 | 70 | 0 | 0 | 2 | 0,5 | 3 | 105 |
| Verifica gruppo di misura (art. 46) | 20 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sostituzione gruppo di misura (art. 47) | 5 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verifica della pressione di fornitura (art. 48) | 10 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fascia di puntualita per appuntamenti (art. 52) | 2 ore | 0 | 3.011 | 0 | 0 | 1 | | 1 | 35 |
| Appuntamenti posticipati (art. 54) | 2 ore | 0 | 538 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49) | 1 giorno solare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici | 15 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici | 10 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi | 30 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25 COMPRESA | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Prestazione | Livelli specifici Autorita' | Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Effettivo (Tempo medio rilevato) | Numero totale degli indennizzi corrisposti | Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro) |
| | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | | |
| Preventivazione per lavori semplici (art. 40) | 15 giorni lavorativi | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 8,6 | 0 | 0 |
| Preventivazione di lavori complessi (art. 40) | 30 giorni lavorativi | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 |
| Esecuzione di lavori semplici (art. 41) | 10 giorni lavorativi | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 8,7 | 1 | 70 |
| Attivazione della fornitura (art. 43) | 10 giorni lavorativi | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 2,6 | 0 | 0 |
| Disattivazione della fornitura (art. 44) | 5 giorni lavorativi | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2,2 | 0 | 0 |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45) | 2 giorni feriali | 0 | 17 | 0 | 0 | 1 | 0,7 | 1 | 70 |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5) | 2 giorni feriali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verifica gruppo di misura (art. 46) | 20 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sostituzione gruppo di misura (art. 47) | 5 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verifica della pressione di fornitura (art. 48) | 10 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fascia di puntualita per appuntamenti (art. 52) | 2 ore | 0 | 47 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| Appuntamenti posticipati (art. 54) | 2 ore | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49) | 1 giorno solare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici | 15 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici | 10 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi | 30 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G40 COMPRESA | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Prestazione | Livelli specifici Autorita' | Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Effettivo (Tempo medio rilevato) | Numero totale degli indennizzi corrisposti | Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro) |
| | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | | |
| Preventivazione per lavori semplici (art. 40) | 15 giorni lavorativi | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3,3 | 0 | 0 |
| Preventivazione di lavori complessi (art. 40) | 30 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Esecuzione di lavori semplici (art. 41) | 10 giorni lavorativi | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2,8 | 0 | 0 |
| Attivazione della fornitura (art. 43) | 10 giorni lavorativi | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2,3 | 0 | 0 |
| Disattivazione della fornitura (art. 44) | 5 giorni lavorativi | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45) | 2 giorni feriali | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1,2 | 0 | 0 |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5) | 2 giorni feriali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verifica gruppo di misura (art. 46) | 20 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sostituzione gruppo di misura (art. 47) | 5 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verifica della pressione di fornitura (art. 48) | 10 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fascia di puntualita per appuntamenti (art. 52) | 2 ore | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| Appuntamenti posticipati (art. 54) | 2 ore | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49) | 1 giorno solare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici | 15 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici | 10 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi | 30 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

## LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

REGIONE: Lombardia

### CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA

| Prestazione | Livelli Generali Autorita' | Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente | Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Percentuale di Rispetto del tempo massimo | Effettivo (Tempo medio rilevato) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | |
| Esecuzione di lavoricomplessi (art. 42) | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| Risposta reclami o richieste scritte (art. 50) | 95% entro 30 giorni solari | 0 | 0 | 254 | 0 | 0 | 0 | 100 | 1 |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

### CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25 COMPRESA

| Prestazione | Livelli Generali Autorita' | Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente | Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Percentuale di Rispetto del tempo massimo | Effettivo (Tempo medio rilevato) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | |
| Esecuzione di lavoricomplessi (art. 42) | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| Risposta reclami o richieste scritte (art. 50) | 95% entro 30 giorni solari | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0,4 |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

### CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G40 COMPRESA

| Prestazione | Livelli Generali Autorita' | Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente | Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Percentuale di Rispetto del tempo massimo | Effettivo (Tempo medio rilevato) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | |
| Esecuzione di lavoricomplessi (art. 42) | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| Risposta reclami o richieste scritte (art. 50) | 95% entro 30 giorni solari | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0,7 |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

## MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI TECNICI RICHIESTI DAL VENDITORE

REGIONE: Lombardia

### DATI TECNICI

| Prestazione | Livelli specifici Autorita' | Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente | Numero totale prestazioni eseguite | Numero di casi di mancato rispetto | | | Effettivo (Tempo medio rilevato) | Numero totale degli indennizzi corrisposti | Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | cause forza maggiore | cause imputabili a clienti o a terzi | cause imputabili all'esercente | | | |
| Dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura | 10 giorni lavorativi | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 1,3 | 0 | 0 |
| Altri dati tecnici | 15 giorni lavorativi | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0 | 0 |