

**SERVIZIO OFFERTO DA VALLE UMBRA SERVIZI SPA 2021**

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

Tipologia clienti finali	Prestazione	Livelli specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente (art.60)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa dell'esercente	Effettivo (tempo medio rilevato come da art.48)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Preventivazione per lavori semplici	15 gg lav	-	228	0	0	22	9,4	22	840,00
	Preventivazione per lavori complessi	30 gg lav	-	11	0	0	13	4,7	0	-
	Esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	-	152	0	0	26	12,6	21	1.505,00
	Attivazione della fornitura	10 gg lav	-	1.544	0	1	29	2,8	24	1.190,00
	Disattivazione della fornitura	5 gg lav	-	1.256	0	0	2	2,1	1	35,00
	Riattivaz.per distacco per morosità	2 gg feriali	-	349	0	0	42	1,8	36	1.295,00
	appuntamenti posticipati	2 ore	-	248	0	0	1		0	-
	Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore		3.544	0	0	47		38	1.330,00
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Preventivazione per lavori semplici	15 gg lav		4	0	0	1	13,3	1	70
	Preventivazione per lavori complessi	30 gg lav		2	0	0	0	7	0	0
	Esecuzione di lavori semplici	10 gg lav		1	0	0	0	8	0	0
	Attivazione della fornitura	10 gg lav		6	0	0	0	2,2	0	0
	Disattivazione della fornitura	5 gg lav		11	0	0	0	2,1	0	0
	Riattivaz.per distacco per morosità	2 gg feriali		3	0	0	1	2,3	1	70
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	Preventivazione per lavori semplici	15 gg lav		-	0	0	0	0,0	0	0
	Preventivazione per lavori complessi	40 gg lav		-	0	0	0	0,0	0	0
	Esecuzione di lavori semplici	15 gg lav		-	0	0	0	0,0	0	0
	Attivazione della fornitura	15 gg lav		2	0	0	0	2,5	0	0
	Disattivazione della fornitura	5 gg lav		-	0	0	0	0,0	0	0
	Riattivaz.per distacco per morosità	2 gg feriali		-	0	0	0	0,0		0
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP	Riattiv.della fornitura per potenziale pericolo pe la pubblica incolumità	2 gg feriali		82	0	0	1	0,2	-	-

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

Tipologia clienti finali	Prestazione	Livelli generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercente (art.60)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa dell'esercente	Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato come da art.48)
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg lav	0	12	0	0	0	100%	16,6
	Verifica gruppo di misura	90% entro 10 gg lav	0	1	0	0	17	0%	0
	Risposta reclami o richieste scritte	90% entro 20 gg lav	0	8	0	0	0	100%	8,3
clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G10 fino alla classe G25 compresa	Esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg lav	0	2	0	0	0	100%	57,5
clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa	Esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg lav	0	0	0	0	0	0%	0

**LIVELLI GENERALI: VERIFICHE NON CONFORMI**

Tipologia clienti	Verifiche non conformi	Numero totale verifiche eseguite	Numero di casi in cui la verifica ha dato esito non conforme alla normativa tecnica	Tempo medio ripristino [gg lavorativi]
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Verifica gruppo di misura	1	0	0
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Verifica gruppo di misura		0	0
	Verifica pressione di fornitura		0	0
clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	Verifica gruppo di misura	0	0	0
	Verifica pressione di fornitura	0	0	0

**CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI**

DESCRIZIONE	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	47.967	0	0
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	415	0	0
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	115	0	0
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	27	0	0