

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ' COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI
CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA
Numero di casi di mancato rispetto

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti	Numero totale prestazioni eseguite	cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente	Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	173	0	0	28	10,5	10	350
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	47	0	0	1	15,8	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	119	0	0	21	15	7	455
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	1.431	0	0	15	2,8	3	105
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	1.360	0	0	13	2,6	7	350
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	191	0	0	9	1,8	2	70
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	82	0	0	0	0,1	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	3	0	0	2	43,7	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	3.149	0	0	93	0	30	1.050
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	209	0	0	9	0	1	35
Ripristino del valore conforme della pressione	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
Numero di casi di mancato rispetto

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti	Numero totale prestazioni eseguite	cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente	Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	6,3	0	0
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	11	0	0

Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
--	--------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

LIVELLI SPECIFICI - MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventual istandard migliorativi definiti	Numero totale prestazioni i eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	56	0	0	25	9.5	2	150
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	24	0	0	13	12.6	7	240
Altri dati tecnici complessi(M02C) - dal 1°luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	11	0	0	5	34,3	0	0

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

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni i 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 del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	6	0	0	3	10.8	3	210
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	2	0	0	1	34.5	0	0
Altri dati tecnici complessi(M02C) - dal 1°luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 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 G 40 COMPRESA

		Eventuali		Numero di casi di mancato rispetto			
--	--	-----------	--	------------------------------------	--	--	--

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente	Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	13	0	0	5	12.6	2	60
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	2	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	1	0	0	1	44	1	90

LIVELLI GENERALI - MESSA A DISPOSIZIONE DEL VENDITORE DI DATI TECNICI

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Numero di casi di mancato rispetto							Effettivo (Tempo medio rilevato)
		Eventuale tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale e minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Percentuale di rispetto del tempo massimo	
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura(M01) - dal 1°luglio 2017 - per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	46	0	0	10	78	9,5
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura(M02) - dal 1°luglio 2017 - per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	55	0	0	26	53	13,5

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

Numero di casi di mancato rispetto

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale e minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente	Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura(M01) - dal 1°luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura(M02) - dal 1°luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	5	0	0	2	60	9,8

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale e minima di rispetto definita dall'esercente	Numero di casi di mancato rispetto				Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
				Numero totale prestazioni eseguite	Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura(M01) - dal 1°luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura(M02) - dal 1°luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	1	0	0	0	100	3

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI CUI ALL'ART. 50 DEL RQDG

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	3
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	8

Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla	Mancate letture	54
	Cambio misuratore	4
	Verifica e ricostruzioni	5
	Altro	17
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
(connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché	Valori della Pressione	0
sicurezza.	Sicurezza	0
	Altro	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Validazioni	0
	Cessazioni	0
	Altro	5
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

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

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla	Mancate letture	4
	Cambio misuratore	1
	Verifica e ricostruzioni	0
	Altro	3
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
(connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché	Valori della Pressione	0
sicurezza.	Sicurezza	0
	Altro	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Validazioni	0
	Cessazioni	0
	Altro	0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0

regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla	Mancate letture	10
	Cambio misuratore	0
	Verifica e ricostruzioni	1
	Altro	4
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
(connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché	Valori della Pressione	0
sicurezza.	Sicurezza	0
	Altro	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Validazioni	0
	Cessazioni	0
	Altro	0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

