

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

| Prestazione  | Livelli Specifici Autorità | 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  | 15 giorni lavorativi       | 0   | 158                                | 0                                  | 0                                    | 18                             | 8,7                              | 6  | 385   |
| Preventivazione di lavori complessi  | 30 giorni lavorativi       | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 1                              | 43                               | 1  | 70  |
| Esecuzione di lavori semplici  | 10 giorni lavorativi       | 0   | 110                                | 0                                  | 0                                    | 34                             | 18,6                             | 8  | 1.400   |
| Attivazione della fornitura  | 10 giorni lavorativi       | 0   | 1.449                              | 0                                  | 0                                    | 13                             | 2,7                              | 5  | 630   |
| Disattivazione della fornitura   | 5 giorni lavorativi        | 0   | 1.221                              | 0                                  | 0                                    | 12                             | 2,3                              | 2  | 210   |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità   | 2 giorni feriali           | 0   | 260                                | 0                                  | 0                                    | 34                             | 1,8                              | 5  | 385   |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità       | 2 giorni feriali           | 0   | 101                                | 0                                  | 0                                    | 2                              | 0,2                              | 0  | 0   |
| Verifica gruppo di misura  | 20 giorni lavorativi       | 0   | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 2,7                              | 2  | 525   |
| 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   | 3.067                              | 0                                  | 0                                    | 90                             |                                  | 28   | 2.590   |
| Appuntamenti posticipati   | 2 ore                      | 0   | 182                                | 0                                  | 0                                    | 3                              |                                  | 5  | 455   |
| 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**

| 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 |                                  |  |   |
| Prevenzione per lavori semplici  | 15 giorni lavorativi        | 0   | 4                                  | 0                                  | 0                                    | 2                              | 29,3                             | 0  | 0   |
| Prevenzione di lavori complessi  | 30 giorni lavorativi        | 0   | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 1                              | 23,3                             | 0  | 0   |
| Esecuzione di lavori semplici  | 10 giorni lavorativi        | 0   | 4                                  | 0                                  | 0                                    | 1                              | 12,5                             | 0  | 0   |
| Attivazione della fornitura  | 10 giorni lavorativi        | 0   | 10                                 | 0                                  | 0                                    | 0                              | 3,9                              | 1  | 630   |
| Disattivazione della fornitura   | 5 giorni lavorativi         | 0   | 8                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 2,1                              | 0  | 0   |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità                                     | 2 giorni feriali            | 0   | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 1,3                              | 0  | 0   |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità   | 2 giorni feriali            | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0                                | 0  | 0   |
| Verifica gruppo di misura  | 20 giorni lavorativi        | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 1                              | 710                              | 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   | 28                                 | 0                                  | 0                                    | 1                              |                                  | 0  | 0   |
| Appuntamenti posticipati   | 2 ore                       | 0   | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              |                                  | 0  | 0   |
| Ripristino del valore conforme della pressione                                     | 1 giorno solare             | 0   | 0                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0                                | 0  | 0   |
| Connessioni alla rete di cui alla prevenzione 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 prevenzione 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 |                                  |  |   |
| Prevenzione per lavori semplici  | 15 giorni lavorativi        | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 8                                | 0  | 0   |
| Prevenzione di lavori complessi  | 30 giorni lavorativi        | 0   | 0                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0                                | 0  | 0   |
| Esecuzione di lavori semplici  | 10 giorni lavorativi        | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 5                                | 0  | 0   |
| Attivazione della fornitura  | 10 giorni lavorativi        | 0   | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 3,3                              | 0  | 0   |
| Disattivazione della fornitura   | 5 giorni lavorativi         | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 2                                | 0  | 1.260   |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità                                     | 2 giorni feriali            | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 2                                | 0  | 0   |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità   | 2 giorni feriali            | 0   | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0                                | 0  | 0   |
| Verifica gruppo di misura  | 20 giorni lavorativi        | 0   | 0                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0                                | 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   | 6                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              |                                  | 1  | 420   |
| Appuntamenti posticipati   | 2 ore                       | 0   | 2                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              |                                  | 0  | 0   |
| Ripristino del valore conforme della pressione                                     | 1 giorno solare             | 0   | 0                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0                                | 0  | 0   |
| Connessioni alla rete di cui alla prevenzione 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 prevenzione 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 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                                    | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0   | 0  | 4                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 100                                       | 13                               |
| Risposta reclami o richieste scritte                             | 95% entro 30 giorni solari     | 0   | 0  | 6                                  | 0                                  | 0                                    | 1                              | 83  | 13,8                             |
| 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                                    | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0   | 0  | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 1                              | 0   | 243                              |
| Risposta reclami o richieste scritte                             | 95% entro 30 giorni solari     | 0   | 0  | 0                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 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                                |

**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                                    | 90% entro 60 giorni lavorativi | 0   | 0  | 0                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 0   | 0                                |
| Risposta reclami o richieste scritte                             | 95% entro 30 giorni solari     | 0   | 0  | 1                                  | 0                                  | 0                                    | 0                              | 100                                       | 14                               |
| 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 FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA**

| Prestazione   | Livelli Specifici Autorità | 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 del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | 6 giorni lavorativi        | 0   | 171                                | 0                                  | 0                                    | 55                             | 23.4                             | 22   | 4170  |
| Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica                 | 6 giorni lavorativi        | 0   | 39                                 | 0                                  | 0                                    | 23                             | 35.3                             | 4  | 720   |
| 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   | 14                                 | 0                                  | 0                                    | 10                             | 60.6                             | 2  | 150   |

| CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA                           |                            |   |                                    |                                    |                                      |                                |                                  |  |   |
|---|----------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--|---|
| Prestazione   | Livelli Specifici Autorità | 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 del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | 6 giorni lavorativi        | 0   | 4                                  | 0                                  | 0                                    | 2                              | 75.5                             | 0  | 0   |
| Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica                 | 6 giorni lavorativi        | 0   | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 3                              | 75.7                             | 1  | 90  |
| 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                                       |                            |  |                                    |                                    |                                      |                                 |                                  |  |   |
|---|----------------------------|--|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--|---|
| Prestazione   | Livelli Specifici Autorità | Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercent e | 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'esercent e |                                  |  |   |
| 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  | 2                                  | 0                                  | 0                                    | 0                               | 2.5                              | 3  | 360   |
| Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica                 | 6 giorni lavorativi        | 0  | 3                                  | 0                                  | 0                                    | 3                               | 112                              | 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 FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA**

| Prestazione   | Livelli Generali Autorità     | 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 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  | 51                                 | 0                                  | 0                                     | 17                             | 66  | 27.4                             |
| Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono  | 95% entro 6 giorni lavorativi | 0   | 0  | 106                                | 0                                  | 0                                     | 63                             | 40  | 41.7                             |

**CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA**

| Prestazione   | Livelli Generali Autorità     | 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 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                                |
| Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono  | 95% entro 6 giorni lavorativi | 0   | 0  | 6                                  | 0                                  | 0                                     | 6                              | 0   | 129.7                            |

**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 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 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 8 giorni lavorativi | 0   | 0  | 0                                  | 0                                  | 0                                     | 0                              | 0   |                                  |
| Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono  | 95% entro 8 giorni lavorativi | 0   | 0  | 2                                  | 0                                  | 0                                     | 1                              | 50  | 162                              |