

SERVIZIO OFFERTO DA V-RETI GAS SRL 2024

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	-	299	0	0	3	3,9	3	175,00
	Preventivazione per lavori complessi	30 gg lav	-	7	0	0	0	8,0	0	-
	Esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	-	153	0	0	7	6,1	8	420,00
	Attivazione della fornitura	10 gg lav	-	1.333	0	2	2	2,5	7	455,00
	Disattivazione della fornitura	5 gg lav	-	1.233	0	2	5	2,2	10	735,00
	Riattivaz.per distacco per morosità	2 gg feriali	-	384	0	19	16	1,6	43	3.955,00
	Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 gg feriali	-	89	0	0	0	0,2	0	-
	Verifica gruppo do misura	20 giorni lavorativi		4	0	0	0	8,3	0	-
	Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi		-	0	0	0	0,0	0	-
	Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi		-	0	0	0	0,0	0	-
	Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	-	3.417	0	171	66		86	5.705,00
	Appuntamenti posticipati	2 ore		200	0	21	1		1	105,00
	Rispristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare		-	0	0	0	0,0	0	-
	Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi		79	0	0	0	3,6	0	-
	Connessioni alla rete di cui all'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi		54	0	0	1	4,3	0	-
	Connessioni alla rete di cui all'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi		1	0	0	0	25,0	0	-
	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		53	0	0	2	2,7	5	840,00
	Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi		29	0	0	2	3,5	21	4.920,00
	Altri dati tecnici (M02C) complessi - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi		70	0	0	1	2,2	21	2.670,00

[illegible]

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	5	0	0	0	100%	15,2
	Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 20 gg lav	0	11	0	0	1	91%	10,3
	Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 20 gg lav	0	1	0	0	0	100%	0
clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G10 fino alla classe G25 compresa	Esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg lav	0	2	0	0	1	50%	243
clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa	Esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg lav	0	1	0	0	0	100%	24
clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa	Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg lav	0	1	0	0	0	100%	24
clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa	Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 gg lav	0	1	0	0	0	100%	14

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 do misura	0	4	0	0
	Verifica pressione di fornitura	0	0	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	0	0
	Verifica pressione di fornitura	0	0	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	0
	Verifica pressione di fornitura	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI

DESCRIZIONE	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA	ARIA PROPANATA	MANIFATTURATO - ALTRO	TOTALE
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	47.763	0	0	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	514	0	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	109	0	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	27	0	0	0	0	

L'esercente non ha definito standards migliorativi rispetto a quelli ordinari (art.60)

Per tutte le prestazioni NON ESPRESSAMENTE ESPOSTE non si è effettuata alcun tipo di prestazione.