

## LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE 2025 - Livelli specifici

| Prestazione                                                                                                                                             | Livelli Specifici Autorità | Numero totale prestazioni eseguite | Cause di mancato rispetto   |                                                  |                       | Effettivo (Tempo medio rilevato) | Numero totale degli indennizzi corrisposti | Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro) | Numero prestazioni soggette a livello migliorativo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                         |                            |                                    | num. casi di forza maggiore | num. casi imputabili all'utente finale o a terzi | imputabili al gestore |                                  |                                            |                                                           |                                                    |
| Preventivazione per lavori semplici                                                                                                                     | 15 Giorni Lavorativi       | 299                                | 0                           | 3                                                | 4                     | 3,82 - 3,81                      | 4                                          | 280                                                       | 0                                                  |
| Preventivazione di lavori complessi                                                                                                                     | 30 Giorni Lavorativi       | 5                                  | 0                           | 0                                                | 0                     | 3,4                              | 0                                          | 0                                                         | 0                                                  |
| Esecuzione di lavori semplici                                                                                                                           | 10 Giorni Lavorativi       | 166                                | 0                           | 0                                                | 0                     | 4,67 - 4,69                      | 0                                          | 0                                                         | 0                                                  |
| Attivazione della fornitura                                                                                                                             | 10 Giorni Lavorativi       | 1432                               | 0                           | 0                                                | 0                     | 2,48                             | 0                                          | 0                                                         | 0                                                  |
| Disattivazione della fornitura                                                                                                                          | 5 Giorni Lavorativi        | 1311                               | 0                           | 3                                                | 3                     | 2,25                             | 3                                          | 175                                                       | 0                                                  |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità                                                                                                          | 2 Giorni Feriali           | 507                                | 0                           | 12                                               | 6                     | 1,6                              | 6                                          | 350                                                       | 0                                                  |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità                                                                        | 2 Giorni Feriali           | 165                                | 0                           | 0                                                | 0                     | 0,04                             | 0                                          | 0                                                         | 0                                                  |
| Verifica gruppo di misura                                                                                                                               | 20 Giorni Lavorativi       | 3                                  | 0                           | 0                                                | 0                     | 3,33                             | 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                      | 3907                               | 0                           | 667                                              | 23                    |                                  | 21                                         | 1085                                                      | 0                                                  |
| Appuntamenti posticipati                                                                                                                                | 2 Ore                      | 208                                | 0                           | 58                                               | 2                     |                                  | 2                                          | 70                                                        | 0                                                  |
| Ripristino del valore conforme della pressione                                                                                                          | 1 Giorni Solari            | 0                                  | 0                           | 0                                                | 0                     | 0                                | 0                                          | 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        | 152                                | 0                           | 0                                                | 1                     | 2,28                             | 1                                          | 105                                                       | 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                                  | 0                           | 0                                                | 0                     | 0                                | 0                                          | 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       | 122                                | 0                           | 0                                                | 3                     | 2,11                             | 3                                          | 105                                                       | 0                                                  |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici                                                                   | 15 Giorni Lavorativi       | 224                                | 0                           | 1                                                | 4                     | 4,09 - 4,08                      | 4                                          | 280                                                       | 0                                                  |
| Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi                                                                  | 30 Giorni Lavorativi       | 2                                  | 0                           | 0                                                | 0                     | 2                                | 0                                          | 0                                                         | 0                                                  |
| Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici                                                                                         | 10 Giorni Lavorativi       | 120                                | 0                           | 0                                                | 0                     | 4,71 - 4,73                      | 0                                          | 0                                                         | 0                                                  |