Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale

ANNO 2018

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

REGIONE: Lombardia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 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			
Preventivazione per lavori semplici (art. 40)	15 giorni lavorativi	0	175	0	0	5	5,7	4	140
Preventivazione di lavori complessi (art. 40)	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici (art. 41)	10 giorni lavorativi	0	129	0	0	13	7,5	13	455
Attivazione della fornitura (art. 43)	10 giorni lavorativi	0	1.226	0	0	0	2,5	4	140
Disattivazione della fornitura (art. 44)	5 giorni lavorativi	0	1.020	0	0	33	2,2	40	1.400
Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45)	2 giorni feriali	0	501	0	0	10	0,6	11	385
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5)	2 giorni feriali	0	101	0	0	2	0,7	1	35
Verifica gruppo di misura (art. 46)	20 giorni lavorativi	0	2	0	0	2	28	0	0
Sostituzione gruppo di misura (art. 47)	5 giorni lavorativi	0	2	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura (art. 48)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualita per appuntamenti (art. 52)	2 ore	0	3.092	0	0	6		7	245
Appuntamenti posticipati (art. 54)	2 ore	0	665	0	0	3		2	70
Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49)	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			
Preventivazione per lavori semplici (art. 40)	15 giorni lavorativi	0	5	0	0	0	5,6	0	0
Preventivazione di lavori complessi (art. 40)	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici (art. 41)	10 giorni lavorativi	0	3	0	0	1	7	1	70
Attivazione della fornitura (art. 43)	10 giorni lavorativi	0	14	0	0	0	2,4	0	0
Disattivazione della fornitura (art. 44)	5 giorni lavorativi	0	10	0	0	1	2,3	1	70
Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45)	2 giorni feriali	0	14	0	0	0	0,6	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5)	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura (art. 46)	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura (art. 47)	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura (art. 48)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualita per appuntamenti (art. 52)	2 ore	0	44	0	0	2		1	70
Appuntamenti posticipati (art. 54)	2 ore	0	6	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49)	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 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			
Preventivazione per lavori semplici (art. 40)	15 giorni lavorativi	0	4	0	0	0	8,5	0	0
Preventivazione di lavori complessi (art. 40)	30 giorni lavorativi	0	2	0	0	0	13	0	0
Esecuzione di lavori semplici (art. 41)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Attivazione della fornitura (art. 43)	10 giorni lavorativi	0	9	0	0	0	3	0	0
Disattivazione della fornitura (art. 44)	5 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	1	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45)	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5)	2 giorni feriali	0	2	0	0	0	0,5	0	0
Verifica gruppo di misura (art. 46)	20 giorni lavorativi	0	1	0	0	1	77	0	0
Sostituzione gruppo di misura (art. 47)	5 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura (art. 48)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualita per appuntamenti (art. 52)	2 ore	0	18	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati (art. 54)	2 ore	0	7	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49)	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

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

REGIONE: Lombardia

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 (art. 42)	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	100	0
Risposta reclami o richieste scritte (art. 50)	95% entro 30 giorni solari	0	0	276	0	0	6	98	2,4
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 (art. 42)	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	100	0
Risposta reclami o richieste scritte (art. 50)	95% entro 30 giorni solari	0	0	15	0	0	0	100	3,6
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 (art. 42)	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	100	0
Risposta reclami o richieste scritte (art. 50)	95% entro 30 giorni solari	0	0	20	0	0	0	100	1,7
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

REGIONE: Lombardia

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	10 giorni lavorativi	0	27	0	0	0	2.3	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	0	35	0	0	0	1.4	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 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 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	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 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	15 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'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	10 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	1	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	4	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

Classificazione dei reclami e delle richieste di cui all'articolo 50 della RQDG

REGIONE: Lombardia

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	12
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	9
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 ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	54
	Cambio misuratore	11
	Verifica e ricostruzioni	38
	Altro	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	3
	Continuità	0
	Valori della Pressione	1
	Sicurezza	0
	Altro	103
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	2
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 distribuzione	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	4
	Indennizzi	17
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	22

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 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 ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	3
	Cambio misuratore	1
	Verifica e ricostruzioni	6
	Altro	1
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
	Altro	3
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 distribuzione	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	1

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	1
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 ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	4
	Cambio misuratore	1
	Verifica e ricostruzioni	8
	Altro	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
	Valori della Pressione	1
	Sicurezza	0
	Altro	4
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 distribuzione	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	1