
 <b>RETI VALTELLINA VALCHIAVENNA</b>	<i>Reti Valtellina Valchiavenna S.r.l.</i> <i>Servizio Gas</i>	<b>Ed. 10 – 2023</b>
		Marzo 2023
	<i>Livelli di qualità commerciale</i> <i>Anno solare 2022</i>	Pag. 1 di 2

<b>LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE – CLIENTI FINALI – LIVELLI SPECIFICI*</b>										
Delibera ARERA 569/2019/R/gas TUDG/RQDG e successive modificazioni										
Tipo di prestazione	Art.	Numero totale di prestazioni eseguite			Tempo medio effettivo 2022			Standard		
		≤G6	G10+G25	≥G40	≤G6	G10+G25	≥G40	≤G6	G10+G25	≥G40
Preventivazione per esecuzioni lavori semplici	40	54	3	2	6	3,7	8	15 gg lavorativi		
Preventivazione per esecuzioni lavori complessi	40	23	4	2	6,7	11,5	6	30 gg lavorativi		
Esecuzione lavori semplici	41	32	5	1	4,3	0,8	2	10 gg lavorativi		
Attivazione della fornitura	43	340	4	2	3,8	4	3	10 gg lavorativi		
Disattivazione della fornitura	44	327	0	1	2,5	0	3	5 gg lavorativi		
Riattivazione in caso di distacco per morosità	45	16	1	1	0,8	1	0,5	2 gg feriali		
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	43	8	2	0	0,7	0,5		2 gg feriali		
Fascia di puntualità per appuntamenti	52	683	11	2				2 ore		
Appuntamenti posticipati	54	110	4	0				2 ore		

■ = NA

<b>LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE – CLIENTI FINALI – LIVELLI GENERALI*</b>										
Delibera ARERA 569/2019/R/gas TUDG/RQDG e successive modificazioni										
Tipo di prestazione	Art.	Numero totale di prestazioni eseguite			Tempo medio effettivo 2022			Standard		
		≤G6	G10+G25	≥G40	≤G6	G10+G25	≥G40	≤G6	G10+G25	≥G40
Esecuzione di lavori complessi	42	7	2	0	17,6	21,5		90% entro 60 gg lavorativi		
Risposta a reclami o richieste scritte	50	0	0	0				95% entro 30 gg solari		

■ = NA

 <b>RETI VALTELLINA VALCHIAVENNA</b>	<i>Reti Valtellina Valchiavenna S.r.l.</i>	<b>Ed. 10 – 2023</b>
	<i>Servizio Gas</i>	Marzo 2023
	<i>Livelli di qualità commerciale</i> <i>Anno solare 2022</i>	Pag. 2 di 2

<b>LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE – CLIENTI VENDITORI</b>									
Delibera ARERA 569/2019/R/gas TUDG/RQDG e successive modificazioni									
Tipo di prestazione	Art.	Numero totale di prestazioni eseguite	Tempo effettivo medio 2022	Numero di casi di mancato rispetto			Standard		
				Forza maggiore	Clienti o terzi	Esercente	≤G6	G10+G25	≥G40
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	51	5	3,0	0	0	0	6 gg lavorativi		
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	51	8	4,5			1	6 gg lavorativi		
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di Informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	51	7	1	0	0	0	12 gg lavorativi		

■ = NA

\*nelle tabelle non sono presenti alcune delle voci sottoposte a rilievo di QC ai sensi dell'allegato A alla delibera 569/2019/R/gas TUDG/RQDG in quanto prestazioni non eseguite dall'Azienda nel corso del 2022.