

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI AMIAS SERVIZI SRL RELATIVI ALL'ANNO 2012

Informazione ai clienti finali ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas n. ARG/elt 164/08

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Livelli specifici di qualità commerciale relativi ai clienti alimentati in Bassa Tensione

Prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% di rispetto dei tempi	Tempi medi rilevati	
			DOMESTICI	NON DOMESTICI
Preventivo per l'esecuzione di lavori reti BT	20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	1,74 gg	2,15 gg
Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%	2,50 gg	/
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto	100%	0,79 gg	1,12 gg
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	0,84 gg	1,12 gg
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale dalla data di dimostrato pagamento		/	/
Fascia massima di disponibilità per appuntamento personalizzato	2 ore	100%		
Ripristini fornitura per guasto gruppo di misura	3 ore - giorni lavorativi dalle 08 alle 18 4 ore - giorni lavorativi dalle 18 alle 08 e giorni non lavorativi	100%	/	/
Comunicazione esito verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi dalla messa a disposizione dell'esito della verifica	100%		
Comunicazione esito verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi dalla messa a disposizione dell'esito della verifica	100%		

Livelli generali di qualità commerciale relativi ai clienti alimentati in Bassa Tensione

Prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% minima di rispetto dei tempi	% effettiva	
			DOMESTICI	NON DOMESTICI
Esecuzione di lavori complessi	Entro 60 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo	85%	/	/
Risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	95%	/	/

INDENNIZZI AUTOMATICI: in caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per il servizio di distribuzione per causa dell'esercente è previsto un indennizzo automatico pari a Euro 35 per i clienti domestici e Euro 70 per i clienti non domestici se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a Euro 70 per i clienti domestici e Euro 140 per i clienti non domestici se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a Euro 105 per i clienti domestici e Euro 210 per i clienti non domestici se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

SERVIZIO DI VENDITA

Livelli specifici di qualità commerciale relativi ai clienti alimentati in Bassa Tensione

Prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% di rispetto dei tempi	Tempi medi rilevati	
			DOMESTICI	NON DOMESTICI
Retifica di fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	100%	56 gg	/
Retifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/

Livelli generali di qualità commerciale relativi ai clienti alimentati in Bassa Tensione

Prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% minima di rispetto dei tempi	Tempi medi rilevati	
			DOMESTICI	NON DOMESTICI
Risposta motivata a richieste di retifica di fatturazione	Entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	95%	/	/
Risposta a richieste di informazioni scritte	Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	95%	11 gg	/

INDENNIZZI AUTOMATICI: in caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per il servizio di vendita per causa dell'esercente è previsto un indennizzo automatico pari a Euro 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a Euro 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a Euro 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.