

## LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DI AMIAS SERVIZI SRL RELATIVI ALL'ANNO 2013

Come previsto dalle deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, tutte le società di vendita dell'energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei mesedimi e i risultati relativi all'attività di propria competenza.

### SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (ai sensi della delibera dell'AEEGSI n. ARG/elt 198/2011)

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 sulla rete BT per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	1,82 gg	/
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	1,50 gg
Esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%	2,00 gg	/
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee entro i 40 KW	5 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%	/	/
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto	100%	0,54 gg	0,94 gg
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	0,20 gg	0,82 gg
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione/ riduzione potenza per morosità	1 giorno feriale dalla data di dimostrato pagamento	100%	0 gg	/
Fascia massima di puntualità per appuntamento personalizzato	2 ore	100%	/	/
Ripristino fornitura per guasto gruppo di misura	3 ore – giorni lavorativi dalle 08 alle 18	100%	/	/
	4 ore - giorni lavorativi dalle 18 alle 08 e giorni non lavorativi	100%	0.40 h	/
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%	/	/
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi 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	% 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 solari 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 ma entro il 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 (ai sensi della delibera dell'AEEGSI n. ARG/com 164/2008)

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
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	100%	9,00 gg	/
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 rettifica 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%	/	1 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 ma entro il triplo; è pari a Euro 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.