

## LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DI AMIAS SERVIZI SRL RELATIVI ALL'ANNO 2014

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	<b>20 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	2,38 gg	2,0 gg
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	<b>10 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	1,17 gg
Esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	<b>15 giorni lavorativi</b> dalla data di accettazione del preventivo	100%	/	4,0 gg
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee entro i 40 KW	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla data di accettazione del preventivo	100%	/	/
Attivazione della fornitura	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla data di perfezionamento del contratto	100%	0,79 gg	0,69 gg
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	0,52 gg	1,50 gg
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione/ riduzione potenza per morosità	<b>1 giorno feriale</b> dalla data di dimostrato pagamento	100%	0 gg	0 gg
Fascia massima di puntualità per appuntamento personalizzato	<b>2 ore</b>	100%	/	/
Ripristino fornitura per guasto gruppo di misura	<b>3 ore</b> – giorni lavorativi dalle 08 alle 18	100%	0,55 h	/
	<b>4 ore</b> - giorni lavorativi dalle 18 alle 08 e giorni non lavorativi	100%	/	/
Comunicazione esito verifica del gruppo di misura	<b>15 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Sostituzione del gruppo di misura guasto	<b>15 giorni lavorativi</b> dalla messa a disposizione dell'esito della verifica	100%	/	/
Comunicazione esito verifica della tensione di fornitura	<b>20 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	<b>50 giorni lavorativi</b> dalla messa a disposizione dell'esito della verifica	100%	/	/
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	<b>10 giorni lavorativi</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	<b>15 giorni lavorativi</b> 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 <b>60 giorni lavorativi</b> dall'accettazione del preventivo	85%	/	/
Risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	Entro <b>30 giorni solari</b> 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
Rettificazione di fatturazione	<b>90 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	6,0 gg	26,0 gg
Rettificazione di doppia fatturazione	<b>20 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	100%	/	/
Risposta motivata a reclami scritti	<b>40 giorni solari</b> 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 <b>40 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	95%	/	/
Risposta a richieste di informazioni scritte	Entro <b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta	95%	/	/

**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.