

## 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.