

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE STABILITI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E GAS

INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL SERVIZIO SVOLTO NELL'ANNO 2015
DALLA SOCIETÀ DI DISTRIBUZIONE AMALFITANA GAS S.r.l.
AI SENSI DELLA DELIBERA A.E.E.G. N°120/08

Livelli Specifici di Qualità Commerciale per il Servizio di Distribuzione

Livello specifico	Tempo medio effettivo [gg]	Fino alla classe G25	Dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per esecuzione lavori semplici	9	15 gg lavorativi	15 gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per esecuzione lavori complessi	6	30 gg lavorativi	30 gg lavorativi
Tempo massimo esecuzione lavori semplici	5	10 gg lavorativi	10 gg lavorativi
Tempo massimo attivazione fornitura	9	10 gg lavorativi	10 gg lavorativi
Tempo massimo disattivazione fornitura su richiesta cliente finale	4	5 gg lavorativi	5 gg lavorativi
Tempo massimo riattivazione fornitura a seguito sospensione per morosità	2	2 gg feriali	2 gg feriali
Tempo massimo verifica pressione fornitura	-	10 gg lavorativi	10 gg lavorativi
Fascia puntualità per appuntamenti	2	2 ore	2 ore

Livelli Generali di Qualità Commerciale del Servizio di Distribuzione

Indicatore	Valore medio anno	Livello generale di riferimento
Percentuale minima di richieste di esecuzione lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	100%	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	-	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	-	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione, comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%	95%

INDENNIZZO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità indicato, la Società corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico.

	clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40 e oltre
Mancato rispetto dei livelli specifici	35,00 €	70,00 €	140,00 €

CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

a) Cause di forza maggiore. b) Cause imputabili al cliente. c) Morosità del cliente