

**INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL SERVIZIO SVOLTO NELL'ANNO 2016  
DALLA SOCIETA' AMALFITANA GAS S.R.L.  
ai sensi della delibera A.E.E.G.S.I. n°574/13**

***Livelli Specifici di Qualità Commerciale per servizio di distribuzione***

	Tempo medio effettivo rilevato fino alla classe G 25	Tempo medio effettivo rilevato dalla classe G 40	fino alla classe G 25	dalla classe G 40
Preventivazione per esecuzione lavori semplici	<b>7</b>	<b>7</b>	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Preventivazione per esecuzione lavori complessi	<b>11</b>	<b>12</b>	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Esecuzione lavori semplici	<b>9</b>	<b>10</b>	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Attivazione fornitura	<b>9</b>	<b>8</b>	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Disattivazione fornitura su richiesta cliente finale	<b>5</b>	<b>5</b>	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Riattivazione fornitura a seguito sospensione per morosità	<b>2</b>	<b>2</b>	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Verifica pressione fornitura	<b>0</b>	<b>0</b>	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Fascia puntualità per appuntamenti	<b>2</b>	<b>2</b>	2 ore	2 ore
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la Pubblica incolumità	<b>0</b>	<b>0</b>	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
Verifica gruppo di misura	<b>0</b>	<b>0</b>	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Sostituzione gruppo di misura	<b>0</b>	<b>0</b>	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	<b>4</b>	<b>0</b>	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
messa a disposizione altri dati tecnici	<b>6</b>	<b>0</b>	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

***Livelli Generali di Qualità Commerciale del Servizio di distribuzione***

INDICATORE	Valore medio effettivo rilevato	livello generale di riferimento
Esecuzione lavori complessi realizzati per il 90% entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	<b>100%</b>	<b>90%</b>
Risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione, comunicate per il 95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari	<b>100%</b>	<b>95%</b>

**INDENNIZZO AUTOMATICO**

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

Mancato rispetto dei livelli specifici	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
	<b>Euro 35,00</b>	<b>Euro 70,00</b>	<b>Euro 140,00</b>

**CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO**

- a) cause di forza maggiore  
b) cause imputabili al cliente  
.. c) morosità del cliente