

INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL SERVIZIO SVOLTO NELL'ANNO 2017
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 | 11 | 9 | 15 giorni lavorativi | 15 giorni lavorativi |
| Preventivazione per esecuzione lavori complessi | - | 7 | 30 giorni lavorativi | 30 giorni lavorativi |
| Esecuzione lavori semplici | 8 | 8 | 10 giorni lavorativi | 10 giorni lavorativi |
| Attivazione fornitura | 5 | - | 10 giorni lavorativi | 10 giorni lavorativi |
| Disattivazione fornitura su richiesta cliente finale | 4 | - | 5 giorni lavorativi | 5 giorni lavorativi |
| Riattivazione fornitura a seguito sospensione per morosità | 2 | 2 | 2 giorni feriali | 2 giorni feriali |
| Verifica pressione fornitura | 1 | - | 10 giorni lavorativi | 10 giorni lavorativi |
| Fascia puntualità per appuntamenti | - | - | 2 ore | 2 ore |
| Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la Pubblica incolumità | - | - | 2 giorni lavorativi | 2 giorni lavorativi |
| Verifica gruppo di misura | 5 | - | 20 giorni lavorativi | 20 giorni lavorativi |
| Sostituzione gruppo di misura | 1 | - | 5 giorni lavorativi | 5 giorni lavorativi |
| messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura | 6 | - | 10 giorni lavorativi | 10 giorni lavorativi |
| messa a disposizione altri dati tecnici | 8 | - | 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 | 100% | 90% |
| 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 | 100% | 95% |

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 oltre |
|--|--|--|---|
| | Euro 35,00 | Euro 70,00 | Euro 140,00 |

CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

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



)

e

]