

## ACQUAMBIENTE MARCHE S.R.L.

Via Ho Chi Min, 8 - 60022 Castelfidardo (AN)

**PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNO 2007**

### Informazioni annuali sui livelli di qualità commerciale del servizio gas stabiliti in conformità alla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n.168/04

I livelli sono differenziati in relazione a due distinte tipologie di lavori:

a) Lavori semplici: realizzazioni, modifiche e/o sostituzioni di

allacciamenti in bassa pressione o in media pressione ma solo per contatori fino alla classe G6, nei casi in cui non risultino necessarie estensioni o modifiche delle condotte di distribuzione,

b) Lavori complessi: realizzazioni, modifiche e/o sostituzioni di

allacciamenti in tutti gli altri casi e/o nei casi in cui risultino necessarie estensioni o modifiche delle condotte di distribuzione.

**Tabella 1: Livelli specifici di qualità**

Descrizione delle prestazioni	Livelli standard specifici per l' esecuzione		Tempo medio rilevato per la loro esecuzione e percentuale di rispetto (dati anno 2007)					
	Misuratori dalla classe G6 fino alla G25	Misuratori dalla classe G40 in poi	Misuratori fino alla classe G6		Misuratori dalla classe G10 fino alla G25		Misuratori dalla classe G40 in poi	
			Media gg	% rispetto	Media gg	% rispetto	Media gg	% rispetto
Preventivazione esecuzione lavori semplici	15gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	15gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6	100	8	100	13	100
Esecuzione di lavori semplici	10gg lavorativi dalla data di accettazione preventivo	15gg lavorativi dalla data di accettazione preventivo	8	94,35	0	100	10	100
Attivazione fornitura su richiesta dell'utente	10gg lavorativi dalla data di perfezionamento contratto	15gg lavorativi dalla data di perfezionamento contratto	5	98,23	4	100	0	100
Disattivazione fornitura su richiesta dell'utente	5gg lavorativi dalla data della richiesta	7gg lavorativi dalla data della richiesta	4	95,71	11	83,33	0	
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2gg feriali dalla data di provato pagamento	2gg feriali dalla data di provato pagamento	0	100	0		0	
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	2 ore						

Il mancato rispetto, per cause imputabili all' Azienda, dei tempi massimi previsti per l'esecuzione delle prestazioni indicate nella Tabella 1, determina la corresponsione di indennizzi automatici così quantificati:

- ▶ €. 30,00 per gli utenti con contatore fino alla classe G6;
- ▶ €. 60,00 per gli utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25 compresa
- ▶ €.120,00 per gli utenti con contatore oltre la classe G40 compresa

Nell' ipotesi in cui l'Azienda sia tenuta alla corresponsione di un indennizzo, provvederà a tale adempimento attraverso detrazione dell'importo addebitato dalla società di vendita nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro il termine di 90gg dalla scadenza del tempo massimo(vedi Tabella 1).L'importo di tale indennizzo è doppio nel caso in cui l' Azienda provveda tra il 90.mo ed il 180.mo giorno. E' quintuplicato nell'ipotesi in cui si provveda oltre il 180.mo giorno.

**Tabella 2: Livelli generali di qualità**

Descrizione delle prestazioni	Livelli standard generali per l' esecuzione	Tempo medio rilevato per la loro esecuzione e percentuale di rispetto (dati anno 2007)					
		Misuratori fino alla classe G6		Misuratori dalla classe G10 fino alla G25		Misuratori dalla classe G40 in poi	
		Media gg	% rispetto	Media gg	% rispetto	Media gg	% rispetto
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta o del reclamo in almeno il 85% dei casi	0	0	0	0	0	0
Esecuzioni di lavori complessi	60 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo in almeno l'85% dei casi	11	100	32	100	0	0
Verifica gruppo di misura	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta in almeno il 90% dei casi	0	0	0	0	0	0
Verifica pressione di fornitura	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta in almeno il 90% dei casi	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti per sopralluoghi per preventivi lavori semplici	Rispetto della fascia di puntualità concordata con l'utente in almeno il 90 % dei casi	0	0	0	0	0	0
Arrivo sul luogo pronto intervento	90% entro 60 minuti	Rispettata nel 100 % dei casi					
% minima di utenti con almeno una lettura /autolettura nell'anno	90%	96,52%		97,54%		100%	
Risposta a reclami o richieste scritte	20gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta in almeno il 90% dei casi	0		0		0	

Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità (Tabella 2) non determina, alcun obbligo di indennizzo a favore del cliente.