

ACQUAMBIENTE MARCHE S.R.L.

PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNO 2017

Informazioni annuali sui livelli di qualità commerciale del servizio gas stabiliti in conformita' alla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n.574/2013

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 2017)					
	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	7	100,00%				
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta						9	100,00%
Esecuzione di lavori semplici	10gg lavorativi dalla data di accettazione preventivo	10gg lavorativi dalla data di accettazione preventivo	5	88,64%	4	100,00%		
Attivazione fornitura su richiesta dell'utente	10gg lavorativi dalla data di perfezionamento contratto	10gg lavorativi dalla data di perfezionamento contratto	4	100,00%	2	100,00%		
Disattivazione fornitura su richiesta dell'utente	5gg lavorativi dalla data della richiesta	5gg lavorativi dalla data della richiesta	2	98,13%	3	100,00%	2	100,00%
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2gg feriali dalla data di della richiesta	2gg feriali dalla data di della richiesta	1	100,00%	1	100,00%		
Riattivazione in caso di distacco per potenziale pericolo	2gg feriali dalla data di della richiesta	2gg feriali dalla data di della richiesta	0	100,00%				
Verifica gruppo di misura	20gg lavorativi dalla data di della richiesta	20gg lavorativi dalla data di della richiesta	33	33,33%				
Sostituzione gruppo di misura	5gg lavorativi dalla data di della richiesta	5gg lavorativi dalla data di della richiesta	0	100,00%				
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10gg lavorativi dalla data della richiesta	10gg lavorativi dalla data della richiesta	0		0		0	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore		98,75%		87,50%		
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati	2 ore	2 ore		100,00%		100,00%		
Tempo messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del contatore	10gg lavorativi dalla data della richiesta	10gg lavorativi dalla data della richiesta	3	100,00%				
Tempo messa a disposizione altri dati tecnici	10gg lavorativi dalla data della richiesta	10gg lavorativi dalla data della richiesta	4	100,00%				

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 2017)					
	Dati riferibili a tutti gli utenti, indipendentemente dalla classe del misuratore		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
Esecuzioni di lavori complessi	60 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo in almeno l'85% dei casi							
Risposta a reclami o richieste scritte	30gg solari dalla data di ricevimento della richiesta in almeno il 95% dei casi		11	100,00%				

