



LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI A.S.S.M. SpA PER L'ANNO 2005	CLIENTI SERVITI IN BASSA TENSIONE	
Tempo massimo di preventivazione per esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici.	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo per riattivazione a seguito di sospensione per morosità	1 giorni feriali	
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all' art. 54	90 giorni lavorativi	
INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO LIVELLI DI QUALITA' UTENTI BT (*)	CLIENTI DOMESTICI	CLIENTI NON DOMESTICI
Mancato rispetto tempi di preventivazione lavori semplici	Euro 30	Euro 60
Mancato rispetto tempi di esecuzione lavori semplici	Euro 30	Euro 60
Mancato rispetto tempi di attivazione della fornitura	Euro 30	Euro 60
Mancato rispetto tempi di disattivazione della fornitura	Euro 30	Euro 60
Mancato rispetto tempi di riattivazione a seguito sospensione per morosità	Euro 30	Euro 60
Mancato rispetto fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	Euro 30	Euro 60
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	Euro 30	Euro 60

(*) Sono riconosciuti dall'A.S.S.M. SpA nel caso in cui la responsabilità sia attribuibile all'Azienda e il Cliente risulti in regola con i pagamenti

RAPPORTO SULLA QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA PER L'ANNO 2004

Il rapporto è stato redatto in base alle rilevazioni effettuate nel periodo Gen-Dic 2004 sul totale dei Clienti serviti (n.10.855)

ORARI SPORTELLO: MATTINO LUNEDI'-VENERDI' ORE 08,00-12,45
POMERIGGIO LUNEDI' e MERCOLEDI' ORE 15,00-17,00

IL TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO E' DI 20 MINUTI

ENERGIA ELETTRICA			
Livelli specifici di qualità commerciale raggiunti dall'A.S.S.M. S.p.A. nell'anno 2004			
Tipologia di clienti	Prestazione	Livelli specifici fissati dall'Autorità'	Livelli specifici rilevati⁽¹⁾
Clienti alimentati in bassa tensione domestici	Preventivi per lavori su reti BT	20 giorni lavorativi	9,60
	Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	4,10
	Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	2,20
	Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	3,10
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	1 giorno feriale	1,00
Clienti alimentati in bassa tensione non domestici	Preventivi per lavori su reti BT	20 giorni lavorativi	5,60
	Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	6,20
	Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	4,00
	Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	3,30
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	1 giorno feriale	1,00

(1) Tempo medio rilevato come da art.18 Delib. AEEG N.201/99 e successive modificazioni;

Gli indennizzi automatici sono stati pari a: Euro 30,00 per gli utenti BT domestici e ad Euro 60,00 per gli altri utenti BT non domestici.