

Qualità del Servizio “Energia Elettrica” offerto da ASSM SpA nel 2007
Deliberazione n. 4/04 AEEG (Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA'	VINCOLI DELL'AEEG	VALORI CONSEGUITI DA ASSM SpA	
Tipo di prestazione Clienti finali in Bassa Tensione “DOMESTICI”	Tempo massimo previsto per l’esecuzione della prestazione	Tempo Effettivo medio impiegato per l’esecuzione della prestazione	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Preventivazione per esecuzione di lavori su reti BT	20 giorni lavorativi	6,7 giorni lavorativi	100 %
Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	3,6 giorni lavorativi	100 %
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	1,8 giorni lavorativi	100 %
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	2,8 giorni lavorativi	100 %
Riattivazione a seguito di sospensione per morosità	1 giorno feriale	0,5 giorno feriale	100 %
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	-	-
Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore (in orario di lavoro)	-	-
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	45 giorni solari	100 %
Clienti finali in Bassa Tensione “NON DOMESTICI”	Tempo massimo previsto per l’esecuzione della prestazione	Tempo medio impiegato per l’esecuzione della prestazione	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Preventivazione per esecuzione di lavori semplici su reti BT	20 giorni lavorativi	5,8 giorni lavorativi	100 %
Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	4,9 giorni lavorativi	100 %
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	2,5 giorni lavorativi	100 %
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	3,4 giorni lavorativi	99,8 %
Riattivazione a seguito di sospensione per morosità	1 giorno feriale	0,5 giorno feriale	100 %
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	-	-
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura	3 ore (in orario di lav.)	-	-
Rettifica di fatturazione di cui all' art. 54	90 giorni solari	-	-
Clienti Finali in Media Tensione	Tempo massimo previsto per l’esecuzione della prestazione	Tempo medio impiegato per l’esecuzione della prestazione	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Esecuzione lavori semplici	30 giorni lavorativi	0,8 giorni lavorativi	100 %
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	100 %
Disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	2,2 giorni lavorativi	100 %
Riattivazione a seguito di sospensione per morosità	1 giorno feriale	-	-
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	-	-
Rettifica di fatturazione di cui all' art. 54	60 giorni solari	-	-

LIVELLI GENERALI DI QUALITA'	VINCOLI DELL'AEEG	VALORI CONSEGUITI DA ASSM SpA			
		Percentuale minima di prestazioni da eseguire entro il tempo massimo		Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	
		Clienti finali in BT	Clienti finali in MT	Clienti finali in BT	Clienti finali in MT
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione				
Preventivazione per esecuzione di lavori complessi su reti MT	40 giorni lavorativi	-	90%	-	-
Esecuzione lavori complessi	60 giorni lavorativi	85%	90%	100%	-
Verifica del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	90%	95%	100%	-
Verifica della tensione di fornitura	10 giorni lavorativi	90%	95%	100%	-
Risposta a reclami o richieste scritte	20 giorni lavorativi	90%	95%	100%	-

ALTRI LIVELLI DI QUALITA'	VALORI CONSEGUITI DA ASSM SpA			
	Percentuale minima prevista per Clienti Finali in BT a fatturazione bimestrale		Percentuale raggiunta per Clienti Finali in BT a fatturazione bimestrale	
	Usi domestici		Usi diversi	Usi domestici
Tipo di prestazione				
Letture del contatore	95%		95%	98,1%

Indennizzi automatici fissati dall'AEEG in caso di mancato rispetto, per causa ASSM, dei livelli specifici di qualità	
Euro 30	Per i Clienti finali con fornitura in Bassa Tensione per usi domestici
Euro 60	Per i Clienti finali con fornitura in Bassa Tensione per usi non domestici
Euro 120	Per i Clienti finali con fornitura in Media Tensione

Il rapporto è stato redatto in base alle rilevazioni effettuate nel periodo Gen-Dic 2007 sul totale dei Clienti serviti (n.11.291)

CANALI COMMERCIALI	
Per ricevere tutte le informazioni, l'assistenza e i servizi di ASSM SpA per il tuo contratto di energia elettrica hai a disposizione oltre allo sportello:	
Sito web: www.assm.it	ORARIO APERTURA SPORTELLO
Mail: clienti.assm@legalmail.it	MATTINO: dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 08,00 alle ore 12,45
Telefono: 0733 9560.1	POMERIGGIO: LUNEDI' e MERCOLEDI' dalle ore 15,00 alle ore 17,00
Fax: 0733 9560.24	Indirizzo: Corso Garibaldi, 78 – 62029 Tolentino (MC)

Produzione lorda di energia elettrica per fonte

Informazione alla clientela, secondo quanto previsto dall'art. 16 della Delibera AEEG n. 152/06, circa la composizione del mix energetico utilizzato per la produzione nazionale di energia elettrica

GWh 2002-2006

	2002	2003	2004	2005	2006	
Solidi	35.447	38.813	45.518	43.606	44.207	Note: "Prodotti petroliferi" comprende: olio combustibile, orimulsion, distillato leggeri, gasolio, coke di petrolio, bassi prodotti e altri residui della lavorazione del petrolio;
Gas naturale	99.414	117.301	129.772	149.259	158.079	
Prodotti petroliferi	76.997	65.771	47.253	35.846	33.830	
Altri	15.788	16.406	17.945	18.207	19.304	
Totale termoelettrico (A)	227.646	238.291	240.488	246.918	255.420	
Idroelettrico da pompaggi (B)	7.743	7.603	7.164	6.860	6.431	
Idroelettrico (da apporti naturali)	39.519	36.674	42.744	36.067	36.994	"Altri" comprende: gas derivati, recuperi di calore ed espansione del gas compresso.
Eolico	1.404	1.458	1.847	2.343	2.971	
Fotovoltaico	4	5	4	4	2	Fonte: elaborazione Autorità per l'energia elettrica e il gas su dati GRTN-TERNA aggiornati al mese di Marzo 2008
Geotermico	4.662	5.341	5.437	5.325	5.527	
Biomassa e rifiuti	3.423	4.493	5.637	6.155	6.745	
Totale rinnovabili (C)	49.012	47.971	55.669	49.893	52.239	
Totale (A+B+C)	284.401	293.865	303.321	303.672	314.090	