



DISTRIBUZIONE GAS METANO
Livelli di qualità anno 2004 (Delibera AEEG 168/04)

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione
Utenti attivi con gruppo di misura fino alla classe G25 compresa	
Preventivazione per lavori semplici	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto
Attivazione della fornitura	10 gg lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto
Disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di richiesta di disattivazione
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg feriali dalla data di dimostrato pagamento
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore
Utenti attivi con gruppo di misura superiore alla classe G40 compresa	
Preventivazione per lavori semplici	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Esecuzione di lavori semplici	20 gg lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto
Attivazione della fornitura	15 gg lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto
Disattivazione della fornitura	7 gg lavorativi dalla data di richiesta di disattivazione
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg feriali dalla data di dimostrato pagamento
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore
Indennizzi automatici fissati dall'autorità in caso di mancato rispetto, per causa Azienda, dei livelli specifici di qualità	
euro 30,00 per gli utenti con gruppo di misura fino alla classe G6	
euro 60,00 per gli utenti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	
euro 120,00 per gli utenti con gruppo di misura dalla classe G40 in poi	
Tali indennizzi sono riconosciuti dall'A.S.S.M. SpA nel caso in cui la responsabilità sia attribuibile all'Azienda e se l'utente risulta in regola con i pagamenti	

Livelli generali di qualità	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione
Preventivazione per lavori complessi	40 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Esecuzione di lavori complessi	60 gg lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto
Verifica gruppo di misura	10 gg lavorativi dalla data di conferma della richiesta
Verifica pressione di fornitura	10 gg lavorativi dalla data di conferma della richiesta
Risposta a reclami o richieste scritte	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento
Appuntamento per sopralluogo per preventivi di lavori semplici	3 ore
Letture del contatore	Percentuale di utenti con almeno una lettura/autolettura all'anno

STANDARD SPECIFICI E GENERALI RAGGIUNTI

Utenti attivi con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa

PRESTAZIONE	UNITA' MISURA	TEMPI STANDARD	NUMERO DI RICHIESTE 2004	CASI MANCATO RISPETTO CAUSA AZIENDA	CASI MANCATO RISPETTO CAUSA UTENTE	TEMPO EFFETTIVO RILEVATO
Preventivazione	GIORNI	15	194	0	0	5,9
Esecuzione lavori semplici	GIORNI	15	178	0	3	2,9
Attivazione o riattivazione per subentro	GIORNI	10	347	0	3	2,6
Disattivazione della fornitura	GIORNI	5	396	22	4	2,9
Risposta a reclami scritti distributore	GIORNI	20	0	0	0	0,0
Riattivazione a seguito di distacco per morosità	GIORNI	2	35	0	0	1,0

Utenti attivi con gruppo di misura dalla classe G10 fino alla classe G25 compresa

PRESTAZIONE	UNITA' MISURA	TEMPI STANDARD	NUMERO DI RICHIESTE 2004	CASI MANCATO RISPETTO CAUSA AZIENDA	CASI MANCATO RISPETTO CAUSA UTENTE	TEMPO EFFETTIVO RILEVATO
Preventivazione	GIORNI	15	5	0	0	6,8
Esecuzione lavori semplici	GIORNI	15	1	0	0	4,0
Attivazione o riattivazione per subentro	GIORNI	10	15	0	0	2,3
Disattivazione della fornitura	GIORNI	5	4	0	0	3,0
Risposta a reclami scritti distributore	GIORNI	20	0	0	0	0,0
Riattivazione a seguito di distacco per morosità	GIORNI	2	0	0	0	1,0

Utenti attivi con gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa

PRESTAZIONE	UNITA' MISURA	TEMPI STANDARD	NUMERO DI RICHIESTE 2004	CASI MANCATO RISPETTO CAUSA AZIENDA	CASI MANCATO RISPETTO CAUSA UTENTE	TEMPO EFFETTIVO RILEVATO
Preventivazione	GIORNI	20	1	0	0	4,0
Esecuzione lavori semplici	GIORNI	20	1	0	0	4,0
Attivazione o riattivazione per subentro	GIORNI	15	15	0	0	2,3
Disattivazione della fornitura	GIORNI	7	0	0	0	0,0
Risposta a reclami scritti distributore	GIORNI	20	0	0	0	0,0
Riattivazione a seguito di distacco per morosità	GIORNI	2	0	0	0	1,0

PRESTAZIONE	UNITA' Di MISURA	TEMPI STANDARD	TEMPO EFFETTIVO RILEVATO
PERCENTUALE DI APPUNTAMENTI CONCORDATI RISPETTATI	%	0	0
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	MINUTI	20	20
PERCENTUALE UTENTE CON ALMENO UNA LETTURA ALL'ANNO	%		100
Pronto intervento impianto di distribuzione – tempo medio di arrivo su luogo di chiamata	MINUTI	60	35
Pronto intervento a valle della consegna – tempo medio di arrivo su luogo di chiamata	MINUTI	60	34