



Comunicato alla clientela in media tensione

Ai sensi del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo 2007-2011, di cui alla delibera della stessa Autorità n. 333/07 art. 86, si comunica ai clienti finali i **livelli specifici e generali di qualità commerciale** e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Livello specifico di qualità commerciale di competenza del venditore per i clienti in media tensione				
Prestazione	Livello di qualità standard	Rimborso per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	120,00 €	240,00 €	360,00 €

Livello generale di qualità commerciale di competenza del venditore per il clienti in media tensione	
Prestazione	Livello di qualità standard
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	95%

Livelli di qualità raggiunti da ASM Bressanone SpA nell'anno 2007 nella funzione di venditore e distributore:

Livelli specifici di qualità commerciale per i clienti in media tensione			
Prestazioni	Livello di qualità standard	Tempo medio effettivo	Prest. eseg. entro tempo max.
Preventivazione per lavori semplici	livelli non applicabili		
Esecuzione di lavori semplici	livelli non applicabili		
Attivazione della fornitura	5 gg lav	nessun caso	
Disatt. fornitura su richiesta dal cliente	7 gg lav.	1,15 gg. lav.	100 %
Riatt. della fornitura stacc. per morosità	1 gg feriale	nessun caso	
Appuntamenti personalizzati	3 ore	entro 3 ore	100 %

Livelli generali di qualità commerciale per i clienti in media tensione			
Prestazioni	Livello di qualità standard	Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Preventivazione per lavori complessi	90% entro 40 gg lav	10	100 %
Esecuzione lavori complessi	90% entro 60 gg lav.	nessun caso	
Verifica gruppo di misura	90% entro 10 gg lav.	nessun caso	
Verifica della tensione	90% entro 10 gg lav.	nessun caso	
Risposta reclami o richieste scritte attività distribuzione	90% entro 20 gg lav.	nessun caso	
Risposta reclami o richieste scritte attività di misura	90% entro 20 gg lav.	nessun caso	

Tempo medio di attesa agli sportelli	ca. 5 minuti
--------------------------------------	--------------