

## Comunicato alla clientela in regime di tutela – servizio in bassa tensione usi domestici

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012 – 2015 (TIQE), si comunicano ai clienti finali i livelli specifici e generali di qualità commerciale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

Tabella A - Livelli specifici di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2014	
			Tempo effettivo medio di risposta	Percentuale di rispetto tempo massimo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	4	40 giorni solari	13 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	5	90 giorni solari	0 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	6	20 giorni solari	0 giorni solari	100%

Tabella B - Livelli generali di qualità commerciale previsti per il servizio di vendita

Indicatore	TIQV art.	Livello di qualità standard	Livelli di qualità commerciale raggiunti da ASM Bressanone Spa nel 2014	
			Tempo medio effettivo	Percentuale di rispetto tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	7	95%	0 gg.	100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	8	95%	0 gg.	100%

### Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nelle Tabella A, ASM Bressanone Spa corrisponde al Cliente, come previsto dalla Delibera ARG/gas n. 164/08, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20,00 Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta).

### Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione e rispettivi rimborsi previsti dalla delibera 198/11 (TIQE)

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	Livelli di qualità comm. raggiunti da ASM nel 2014 Tempo medio
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	8,15
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0,42
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0,75
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	35,00	70,00	105,00	0,04
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile	0
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	35,00	70,00	105,00	0 1,72
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	1
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 93	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00	0

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

### Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione previsti dalla delibera 198/11 (TIQE)

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari (1)	95%

(1) si applica anche ai produttori