

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE GENERALI E SPECIFICI SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE Del. AEEG 333/07	LIVELLO DI QUALITA' PER TIPOLOGIA DI CLIENTI		IMPORTO INDENNIZZI AUTOMATICI DA EROGARE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEL LIVELLO DI QUALITA'*		
	Clienti finali BT	Clienti finali MT	Clienti finali BT domestici	Clienti finali BT non dom.	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT	20 gg lavorativi	Non applic.	30,00 €	60,00 €	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	15 gg lavorativi	30 gg lavorativi	30,00 €	60,00 €	120,00 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi	5 gg lavorativi	30,00 €	60,00 €	120,00 €
Tempo massimo di disattivazione fornitura su richiesta del cliente	5 gg lavorativi	7 gg lavorativi	30,00 €	60,00 €	120,00 €
Tempo massimo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	1 gg feriale	30,00 €	60,00 €	120,00 €
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati per: <ul style="list-style-type: none"> effettuazione sopralluogo in caso di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di BT esecuzione lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità 	3 ore	3 ore	30,00 €	60,00 €	120,00 €
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura ⁽¹⁾ richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ⁽²⁾ richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 8.00	3 ore ⁽¹⁾ 4 ore ⁽²⁾	Non applicabile	30,00 €	60,00 €	Non applicabile
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 gg lavorativi	10 gg lavorativi	20,00 €	20,00 €	20,00 €
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 gg lavorativi	15 gg lavorativi	20,00 €	20,00 €	20,00 €
% minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 gironi lavorativi	Non applicabile	90%	/	/	/
% minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi	85%	90%	/	/	/
% minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%	/	/	/
% minima di esiti di verifiche della tensione di fornitura su richiesta del cliente messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%	/	/	/
% minima di clienti finali con numero annuo di letture e autoletture	95%	95%	/	/	/
LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE GENERALI E SPECIFICI SERVIZIO DI VENDITA Del. AEEG 164/08	LIVELLO DI QUALITA'		IMPORTO INDENNIZZI AUTOMATICI DA EROGARE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEL LIVELLO DI QUALITA'		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari		20,00 €		
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari		20,00 €		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari		20,00 €		
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 90%		/		
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 240 secondi		/		
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 80%		/		
% minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%		/		
% minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%		/		
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del AEEG 104/10)			IMPORTO INDENNIZZI AUTOMATICI DA EROGARE		
Mancato rispetto della periodicità di fatturazione sottoscritta in sede contrattuale			20 €		
Mancato rispetto tempo minimo (3 mesi) intercorrente tra l'invio della comunicazione scritta contenente la variazione delle clausole contrattuali di fornitura, definite unilateralmente dall'azienda, e la decorrenza delle clausole stesse (art. 13.1)			30 €		
Completezza delle informazioni contenute nella comunicazione scritta di variazione delle clausole contrattuali di fornitura, definite unilateralmente dall'azienda (art. 13.4)			30 €		

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

*Gli indennizzi per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio di Distribuzione, verranno corrisposti al Cliente da Vivigas S.p.A. una volta che il Distributore avrà accreditato l'importo previsto