



# CARTA SERVIZI ELETTRICITA' ANNO 2011

## ASM VOGHERA S.p.A.

CS – ELE - ASM Vo - Revisione 10 - 2011

Gentile Cliente,

l'Autorità per l'energia elettrica e il gas con apposita delibera definisce a livello nazionale e per tutti gli esercenti i livelli di qualità del servizio di distribuzione dell'elettricità. Di seguito sono indicati i livelli specifici, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli stessi e nella tabella successiva i livelli generali.

| Descrizione delle prestazioni (Indicatore)   | Livelli specifici    |                      | Indennizzi previsti per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità<br>(per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard) |                                 |                   |
|--|----------------------|----------------------|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Clienti finali BT    | Clienti finali MT    | Clienti finali BT domestici   | Clienti finali BT non domestici | Clienti finali MT |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT  | 20 giorni lavorativi | Non applicabile      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Non applicabile   |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici   | 15 giorni lavorativi | 30 giorni lavorativi | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura   | 5 giorni lavorativi  |                      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale  | 5 giorni lavorativi  | 7 giorni lavorativi  | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità                                     | 1 giorno feriale     |                      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale            | 15 giorni lavorativi |                      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale     | 30 giorni lavorativi |                      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati con il cliente finale, inclusi gli appuntamenti posticipati | 2 ore                |                      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Euro 120,00       |
| Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura                                     | 3 ore *<br>4 ore **  | Non applicabile      | Euro 30,00  | Euro 60,00                      | Non applicabile   |

\*Richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - \*\*Richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 8.00 - **Nota:** Gli indennizzi automatici sono corrisposti secondo le modalità indicate nel Testo Integrato dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas – delibera n. 333/07 e s.m.i. ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)). I rimborsi vengono a) raddoppiati o b) triplicati se l'esecuzione è avvenuta a) entro un tempo triplo dello standard oppure b) oltre un tempo triplo dello standard, ad esclusione della Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati.

| Descrizione delle prestazioni (Indicatore)  | Livelli generali  |                   |
|---|-------------------|-------------------|
|   | Clienti finali BT | Clienti finali MT |
| Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi          | Non applicabile   | 90%               |
| Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi   | 85%               | 90%               |
| 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 | 90%               | 95%               |

### Informazioni:

Per eventuali informazioni i riferimenti telefonici sono i seguenti: 0383-3351 oppure 800233021 (numero verde)