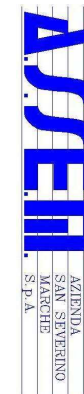


LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE ANNO 2007

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI A.S.SE.M SpA		
	UTENTI BT	UTENTI MT
Tempo massimo di preventivazione per esecuzione di lavori su rete BT	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici.	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo per riattivazione a seguito di sospensione per morosità	1 giorni feriali	1 giorni feriali
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	2 ore
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all' art. 54	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di ripristino della fornitura a seguito di guasto del gruppo di misura	3 ore	non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura a seguito di guasto del gruppo di misura	4 ore	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO LIVELLI DI QUALITA' *		
UTENTI BT DOMESTICI	UTENTI BT NON DOMESTICI	UTENTI MT
Euro 30	Euro 60	NON APPLICABILE
Euro 30	Euro 60	Euro 120
Euro 30	Euro 60	Euro 120
Euro 30	Euro 60	Euro 120
Euro 30	Euro 60	Euro 120
Euro 30	Euro 60	Euro 120
Euro 30	Euro 60	Euro 120
Euro 30	Euro 60	NON APPLICABILE
Euro 30	Euro 60	NON APPLICABILE
Euro 30	Euro 60	Euro 120



Gli importi di cui sopra sono raddoppiati per esecuzioni entro un tempo doppio delle standard e triplicati per esecuzioni avvenute entro un tempo triplo rispetto allo standard.

Tali indennizzi sono riconosciuti dall'A.S.S.E.M. SpA nel caso in cui la responsabilità sia attribuibile all'azienda e sempreché l'utente risulti in regola con i pagamenti

Il presente rapporto è stato redatto sulla base delle rilevazioni effettuate nel periodo Gennaio - Dicembre 2007 sul totale utenti serviti pari a n. 7.986

ORARI DI SPORTELLO : DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 08,30 ALLE 12,30 - SABATO DALLE ORE 09,00 ALLE 12,00 - IL TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO E' DI 20 MINUTI

UNITA' MISURA	TEMPI STANDARD			N. RICHIESTE 2007			CASI MANCATO RISPETTO CAUSA FORZA MAGGIORE			CASI MANCATO RISPETTO CAUSA UTENTE			TEMPO EFFETTIVO RILEVATO			PERCENTUALE DI RISPETTO TEMPI MASSIMI		
	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT
GIORNI			90% ENTRO 40 GG LAV.			6			0			0			8,83			100%
GIORNI	85% ENTRO 60 GG LAV.	85% ENTRO 60 GG LAV.	90% ENTRO 60 GG LAV.	8	15	6	0	0	0	0	0	0	12,1	45,07	43,67	100%	100%	100%
GIORNI	90% ENTRO 20 GG LAV.	90% ENTRO 20 GG LAV.	95% ENTRO 20 GG LAV.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,5			
	90% ENTRO 20 GG LAV.	90% ENTRO 20 GG LAV.	95% ENTRO 20 GG LAV.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
GIORNI	90% ENTRO 20 GG LAV.	90% ENTRO 20 GG LAV.	95% ENTRO 20 GG LAV.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
GIORNI	90% ENTRO 10 GG LAV.	90% ENTRO 10 GG LAV.	95% ENTRO 10 GG LAV.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
GIORNI	90% ENTRO 10 GG LAV.	90% ENTRO 10 GG LAV.	95% ENTRO 10 GG LAV.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	10	0	100%	100%	

PRESTAZIONE	UNITA' MISURA	TEMPI STANDARD			N. RICHIESTE 2007			CASI MANCATO RISPETTO CAUSA FORZA MAGGIORE			CASI MANCATO RISPETTO CAUSA UTENTE			CASI MANCATO RISPETTO ALTRE CAUSE			TEMPO EFFETTIVO RILEVATO		
		BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT	BT DOMESTICI	BT NON DOMESTICI	MT
Preventivazione su rete BT	GIORNI	20	20	N.A.	162	151	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,56	4,52	0,00
Esecuzione lavori semplici	GIORNI	15	15	30	157	137	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,06	4,20	1,00
Attivazione fornitura	GIORNI	5	5	5	211	231	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2,00	1,44	0,83
Disattivazione della fornitura	GIORNI	5	5	7	146	172	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2,41	2,33	3,50
Morosità	GIORNI	1	1	1	43	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,07	0,50	0,00
Rettifica di fatturazione	GIORNI SOL.	90	90	60	68	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	11,00	0,00
Ripristino fornitura a seguito guasto	ORE	3	3	N.A.	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,21	1,1	0,00
Ripristino fornitura a seguito guasto	ORE	4	4	N.A.	9	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0,58	3,5	0,00