

ALLEGATO E - PENALITA'			
SCOSTAMENTO DAGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI			
	Tipologia	% minima da garantire	Penalità
Servizio Commerciale	Livello di Servizio (LS)/mese:	90%	Riduzione del Faturato mensile è pari al numero dei punti percentuali inferiori al 90%
	Disponibilità al servizio	99%	€ 150,00 per ogni interruzione inferiore o pari a 1h € 300,00 per ogni interruzione compresa tra 1h e 3h € 500,00 per ogni interruzione compresa tra le 3 h e le 24 h € 1.000,00 per ogni interruzione superiore alle 24h
	inadempimento giudicato grave da Acquedotto Lucano a suo insindacabile giudizio		Riduzione del Faturato mensile è pari all'1% del fatturato mensile
	Tempi di attesa su Richiesta informazioni	Tempi di attesa su periori a 60"	non sarà riconosciuta alcuna remunerazione, e sarà addebitato il costo definito a base d'asta
	indagine di soddisfazione dei clienti	90%	Riduzione del Faturato mensile è pari all'3% del fatturato relatrivo al periodo interessato dall'indagine
Servizio Guasti	Tempi di attesa previsti	Tempi di attesa riscontrati	Penalità
	≤ 30" (minore o uguale a trenta secondi)	> 30"	non sarà riconosciuta alcuna remunerazione, e sarà addebitato il costo definito a base d'asta
	Interruzione servizio		eventuali danni dovuti ad interventi ritardati a causa di interruzioni nel servizio di segnalazione guasti/pronto intervento
B_1 - MATRICE A	riferimento normativo		Penalità
	delibera ARERA 655/2015/r/idr (Titolo X indennizzi automatici ar		saranno addebitati gli indennizzi stabiliti dall'ARERA per le pratiche non evase nei tempi previsti (le pratiche saranno affidate prevedendo almeno quattro giorni lavorativi compreso il giorno della data ultima di lavorazione prevista)
Indagine di soddisfazione de	riferimento normatico		Penalità
	Art. 15 CSA	>90	3% sul fatturato dell’anno/periodo interessato dalla indagine
inadempimento gra	riferimento normativo		Penalità
	Art. 15 CSA		1% del fatturato mensile