

### Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica

Prestazioni richieste dal cliente soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciali dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica ed eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, suddivisi per tipologia di clientela, come stabilito da delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, n° 646/15 e s.m.i. "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023".

Livelli specifici di qualità commerciale	Bassa Tensione				Media tensione	
	Clienti finali - Usi domestici		Clienti finali - Altri usi		Clienti finali	
	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT	15 giorni lavorativi	€ 35,00	15 giorni lavorativi	€ 70,00	-	-
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	€ 35,00	10 giorni lavorativi	€ 70,00	-	-
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	-	-	-	-	30 giorni lavorativi	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	€ 35,00	10 giorni lavorativi	€ 70,00	20 giorni lavorativi	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 KW	5 giorni lavorativi	€ 35,00	5 giorni lavorativi	€ 70,00	-	-
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 KW	-	-	10 giorni lavorativi	€ 70,00	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>	€ 140,00
Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	€ 35,00	50 giorni lavorativi	€ 70,00	50 giorni lavorativi	€ 140,00
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	€ 35,00	5 giorni lavorativi	€ 70,00	5 giorni lavorativi	€ 140,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	€ 35,00	5 giorni lavorativi	€ 70,00	7 giorni lavorativi	€ 140,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	€ 35,00	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	€ 70,00	1 giorno feriale	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	€ 35,00	2 ore	€ 70,00	2 ore	€ 140,00
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore <sup>(3)</sup> - 4 ore <sup>(4)</sup>	€ 35,00	3 ore <sup>(3)</sup> - 4 ore <sup>(4)</sup>	€ 70,00	-	-
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 35,00	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 70,00	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>	€ 140,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 35,00	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 70,00	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>	€ 140,00
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 35,00	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 70,00	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>	€ 140,00
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 35,00	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	€ 70,00	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>	€ 140,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00	6 giorni lavorativi	€ 30,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici complessi	12 giorni lavorativi	€ 30,00	12 giorni lavorativi	€ 30,00	12 giorni lavorativi	€ 30,00

- (1) Si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti.
- (2) 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.
- (3) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle h 08:00 alle h 18:00; nel caso di intervento su appuntamento personalizzato richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 h.
- (4) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle h 18:00 alle h 08:00; nel caso di intervento su appuntamento personalizzato richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 h.
- (5) si applica anche ai produttori BT
- (6) si applica anche ai produttori MT

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- 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.

Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione del riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici.

L'indennizzo automatico non viene corrisposto quando il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- qualora il cliente finale non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta;
- per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione se l'interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti ferma-cavi presenti sul gruppo di misura, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente finale.

Livelli generali di qualità commerciale	Clienti finali BT Usi domestici – Altri Usi		Clienti finali MT	
	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	30 giorni solari <sup>(5)</sup>	95 %	30 giorni solari <sup>(6)</sup>	95 %
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura su reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi	95 %	6 giorni lavorativi	95 %
Tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici su reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi	95 %	6 giorni lavorativi	95 %