

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il servizio di distribuzione di energia elettrica è sottoposto a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) che, con i suoi provvedimenti, definisce gli standard di qualità specifici e generali per l'erogazione del servizio.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE BT DOMESTICI	
Indicatore	Tempo massimo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorni feriali ⁽¹⁾
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi
Tempo massimo per l' esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi

(1) 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;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE BT NON DOMESTICI

Indicatore	Tempo massimo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e distanza superiore di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorni feriali (1)
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore (2) 4 ore (3)
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi

(1) 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;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE MT

Indicatore	Tempo massimo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie e temporanee	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi
Tempo massimo per l' esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi

L'AEEGSI prevede che il distributore locale, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti dagli standard specifici di qualità commerciale per cause imputabili al distributore stesso, riconosca un **indennizzo automatico al cliente finale** utilizzando come tramite la società di vendita.

INDENNIZZI AUTOMATICI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE BT DOMESTICI			
Indicatore	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Entro un tempo triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e distanza superiore di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	35 €	70 €	105 €
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	35 €	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	35 €	70 €	105 €

INDENNIZZI AUTOMATICI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE BT NON DOMESTICI

Indicatore	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Entro un tempo triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e distanza superiore di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	70 €	140 €	210 €
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	70 €	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	70 €	140 €	210 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	70 €	140 €	210 €

INDENNIZZI AUTOMATICI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE MT

Indicatore	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Entro un tempo triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie e temporanee	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	140 €	280 €	420 €
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	140 €	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	140 €	280 €	420 €
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	140 €	280 €	420 €

L'AEEGSI prevede inoltre la definizione di standard generali di qualità che non prevedono l'applicazione di indennizzi.

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Tempo massimo
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione (1)	30 giorni lavorativi nel 95% dei casi

(1) si applica anche ai produttori BT e MT