



Livelli specifici e generali di qualità commerciale ed indennizzi automatici ai sensi delle Delibere Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n° 566/2019/R/eel e n°413/2016/R/com e successive modificazioni ed integrazioni

Anno 2023

Prestazione	Tempo standard in giorni lavorativi		% grado di rispetto	
	Clients BT	Clients MT	anno 2021	previsione anno 2022
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>				
Preventivazione lavori rete BT art.84 TIQE conness.ordinarie	15	non applicabile	100	100
Preventivazione lavori rete BT art.84 TIQE conness.tempor.	10	non applicabile	100	100
Preventivazione lavori rete MT art.85 TIQE	non applicabile	30	100	100
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE	10	20	100	100
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE conn.temp.entro 40kW	5	non applicabile	100	100
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE conn.temp.oltre 40kW	10	20 ⁽¹⁾	100	100
Attivazione fornitura art.88 TIQE	5	5	100	100
Disattivazione fornitura su richiesta cliente art.89 TIQE	5	7	100	100
Riattivazione fornitura a seguito morosità art.90 TIQE	1 ⁽²⁾	1	100	100
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati artt.97 e 98 TIQE	2 ore	2 ore	100	100
Ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura art.99 TIQE	3 ore ⁽³⁾ 4 ore ⁽⁴⁾	non applicabile	100	100
Verifica gruppo di misura art.92 TIQE	15	15	100	100
Sostituzione gruppo di misura guasto art.93 TIQE	15	15	100	100
Comunicazione esito verifica tensione fornitura art.94 TIQE	20 ⁽⁵⁾	20 ⁽⁶⁾	100	100
Ripristino valore corretto tensione fornitura art.95 TIQE	50 ⁽⁵⁾	50 ⁽⁶⁾	100	100
Esecuzione lavori complessi art.87 TIQE	50	50	100	100
Risposte a reclami o richieste scritte art.96 TIQE	30	30	100	100

(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 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

(4) 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

(5) si applica anche ai produttori BT

(6) si applica anche ai produttori MT

Prestazione	Tempo standard in giorni solari		% grado di rispetto	
	Clients BT	Clients MT	anno 2021	previsione anno 2022
<i>Servizio di vendita</i>				
Risposta motivata ai reclami scritti	30	30	100	100
Rettifica di fatturazione	60	60	100	100
Rettifica di doppia fatturazione	20	20	100	100
Risposta a richiesta scritta di informazione	30	30	100	100

Prestazione	Indennizzi in euro clienti BT domestici		
	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>			
Preventivazione lavori rete BT art.84 TIQE	35,00	70,00	105,00
Preventivazione lavori rete BT art.84 TIQE conness.temporanee	35,00	70,00	105,00
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE	35,00	70,00	105,00
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE conness.temporanee entro 40kW	35,00	70,00	105,00
Attivazione fornitura art.88 TIQE	35,00	70,00	105,00
Disattivazione fornitura su richiesta cliente art.89 TIQE	35,00	70,00	105,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art.90 TIQE	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati artt.97 e 98 TIQE	35,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura art.99 TIQE	35,00	70,00	105,00

Verifica gruppo di misura art.92 TIQE	35,00	70,00	105,00
Sostituzione gruppo di misura guasto art.93 TIQE	35,00	70,00	105,00
Comunicazione esito verifica tensione fornitura art.94 TIQE	35,00	70,00	105,00
Ripristino valore corretto tensione fornitura art.95 TIQE	35,00	70,00	105,00
Esecuzione lavori complessi art.87 TIQE	35,00	70,00	105,00

Servizio di vendita

Risposta motivata ai reclami scritti	25,00	50,00	75,00
Rettifica di fatturazione	25,00	50,00	75,00
Rettifica di doppia fatturazione	25,00	50,00	75,00

Prestazione

Indennizzi in euro clienti BT non domestici

	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Servizio di distribuzione e misura			
Preventivazione lavori rete BT art.84 TIQE	70,00	140,00	210,00
Preventivazione lavori rete BT art.84 TIQE conness.temporanee	70,00	140,00	210,00
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE	70,00	140,00	210,00
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE conness.temporanee entro 40kW	70,00	140,00	210,00
Attivazione fornitura art.88 TIQE	70,00	140,00	210,00
Disattivazione fornitura su richiesta cliente art.89 TIQE	70,00	140,00	210,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art.90 TIQE	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati artt.97 e 98 TIQE	70,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura art.99 TIQE	70,00	140,00	210,00
Verifica gruppo di misura art.92 TIQE	70,00	140,00	210,00
Sostituzione gruppo di misura guasto art.93 TIQE	70,00	140,00	210,00
Comunicazione esito verifica tensione fornitura art.94 TIQE	70,00	140,00	210,00
Ripristino valore corretto tensione fornitura art.95 TIQE	70,00	140,00	210,00
Esecuzione lavori complessi art.87 TIQE	70,00	140,00	210,00

Servizio di vendita

Risposta motivata ai reclami scritti	25,00	50,00	75,00
Rettifica di fatturazione	25,00	50,00	75,00
Rettifica di doppia fatturazione	25,00	50,00	75,00

Prestazione

Indennizzi in euro clienti MT

	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Servizio di distribuzione e misura			
Preventivazione lavori rete MT art.85 TIQE	140,00	280,00	420,00
Esecuzione lavori semplici art.86 TIQE connessioni ordinarie o temporanee	140,00	280,00	420,00
Attivazione fornitura art.88 TIQE	140,00	280,00	420,00
Disattivazione fornitura su richiesta cliente art.89 TIQE	140,00	280,00	420,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art.90 TIQE	140,00	280,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati artt.97 e 98 TIQE	140,00	non applicabile	non applicabile
Verifica gruppo di misura art.92 TIQE	140,00	280,00	420,00
Sostituzione gruppo di misura guasto art.93 TIQE	140,00	280,00	420,00
Comunicazione esito verifica tensione fornitura art.94 TIQE	140,00	280,00	420,00
Ripristino valore corretto tensione fornitura art.95 TIQE	140,00	280,00	420,00
Esecuzione lavori complessi art.87 TIQE	140,00	280,00	420,00

Servizio di vendita

Risposta motivata ai reclami scritti	25,00	50,00	75,00
Rettifica di fatturazione	25,00	50,00	75,00
Rettifica di doppia fatturazione	25,00	50,00	75,00

L'orario di apertura degli sportelli al pubblico, dal lunedì al venerdì, è il seguente: dalle ore 08,00 alle ore 13,00

I tempi medi di attesa presso i nostri sportelli sono di circa 10 minuti.