

**INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE DI IRETI RELATIVI AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA
IN VIGORE DAL 1/1/2024**

Informativa ai sensi della Delibera n. 617/23 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

| LIVELLI SPECIFICI di QUALITA' COMMERCIALE | BASSA TENSIONE | | | | MEDIA TENSIONE | | |
|---|--|--------------------------------|-----------------|--|--------------------------------|--------|-----------------|
| | Tempo massimo per esecuzione prestazioni | Indennizzi automatici | | Tempo massimo per esecuzione prestazioni | Indennizzi automatici | | |
| | | Domestici | Non Domestici | | | | |
| Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione di cui all'articolo 5 per connessioni ordinarie | gg. lavorativi | 15 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | - | non applicabile |
| Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione di cui all'articolo 5 per connessioni temporanee | gg. lavorativi | 10 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | - | non applicabile |
| Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione di cui all'articolo 6 | gg. lavorativi | - | non applicabile | | gg. lavorativi | 30 | € 161,00 |
| Tempo di esecuzione lavori semplici di cui all'articolo 7 per connessioni ordinarie | gg. lavorativi | 10 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 20 | € 161,00 |
| Tempo di esecuzione lavori semplici di cui all'articolo 7 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 | gg. lavorativi | 5 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | - | non applicabile |
| Tempo di esecuzione lavori semplici di cui all'articolo 7 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti | gg. lavorativi | 10 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 20 (a) | € 161,00 |
| Tempo di esecuzione lavori complessi di cui all'articolo 8 | gg. lavorativi | 50 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 50 | € 161,00 |
| Tempo di attivazione fornitura di cui all'articolo 15 | gg. lavorativi | 5 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 5 | € 161,00 |
| Tempo di disattivazione fornitura di cui all'articolo 16 | gg. lavorativi | 5 | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 7 | € 161,00 |
| Tempo di riattivazione fornitura sospesa per morosità di cui all'articolo 17 | gg. feriali | 1 (b) | € 40,25 | € 80,50 | gg. feriali | 1 | € 161,00 |
| Fascia di puntualità per appuntamenti normali e posticipati di cui agli articoli 12 e 13 | ore | 2 | € 40,25 | € 80,50 | ore | 2 | € 161,00 |
| Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 18 | ore | 3 (c) | € 40,25 | € 80,50 | ore | - | non applicabile |
| | | 4 (c) | € 40,25 | € 80,50 | | - | non applicabile |
| Tempo di messa a disposizione esiti di verifiche del gruppo di misura di cui all'articolo 19 | gg. lavorativi | 15 (d) | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 15 (d) | € 161,00 |
| Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 20 | gg. lavorativi | 15 (d) | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 15 (d) | € 161,00 |
| Tempo di messa a disposizione esiti di verifiche della tensione di fornitura di cui all'articolo 9 | gg. lavorativi | 20 (d) | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 20 (d) | € 161,00 |
| Tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 10 | gg. lavorativi | 50 (d) | € 40,25 | € 80,50 | gg. lavorativi | 50 (d) | € 161,00 |
| Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal Venditore di cui all'articolo 14 | gg. lavorativi | 6 | € 34,50 | | gg. lavorativi | 6 | € 34,50 |
| | gg. lavorativi | 12 | € 34,50 | | gg. lavorativi | 12 | € 34,50 |
| LIVELLI GENERALI di QUALITA' COMMERCIALE | BASSA TENSIONE | | | | MEDIA TENSIONE | | |
| | Tempo massimo per esecuzione prestazioni | Percentuale minima di rispetto | | Tempo massimo per esecuzione prestazioni | Percentuale minima di rispetto | | |
| | | | | | | | |
| Tempo per risposte motivate a reclami scritti o a richieste d'informazioni scritte di cui all'articolo 11 | gg. solari | 30 (d) | 95% | | gg. solari | 30 (d) | 95% |
| Tempo per risposte motivate a reclami o a richieste d'informazioni ricevute dal venditore per telefono (tabella 4) | gg. lavorativi | 6 | 95% | | gg. lavorativi | 6 | 95% |

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

(a) Si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti

(b) 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

(c) Per le richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 17.59 il tempo massimo è pari a 3 ore, per le richieste pervenute nei giorni non lavorativi e nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 7.59 il tempo massimo è pari a 4 ore.

(d) Si applica anche ai produttori BT e MT