

**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