

# STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

## ANNO 2017

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la deliberazione 646/2015/R/eel e s.m.i., ha definito degli standard di qualità dei servizi di distribuzione e misura offerti al cliente dal Distributore, ovvero le modalità e i tempi di gestione delle diverse prestazioni, che ogni azienda distributrice è tenuta a rispettare.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ		
INDICATORI	CLIENTI FINALI BASSA TENSIONE	CLIENTI FINALI MEDIA TENSIONE
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	Non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	Non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	Non applicabile	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di 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	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici 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	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale	2 ore	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore <sup>(3)</sup> - 4 ore <sup>(4)</sup>	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi

<sup>(1)</sup> si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti;

<sup>(2)</sup> 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;

<sup>(3)</sup> 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;

<sup>(4)</sup> 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;

<sup>(5)</sup> si applica anche ai produttori BT;

<sup>(6)</sup> si applica anche ai produttori MT.

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ		
INDICATORI	CLIENTI FINALI BASSA TENSIONE	CLIENTI FINALI MEDIA TENSIONE
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>(1)</sup>	95%	95%

<sup>(1)</sup> si applica anche ai produttori BT e MT.

## INDENNIZZI AUTOMATICI

Il mancato rispetto dei tempi massimi, definiti per gli standard specifici di qualità, dà diritto al cliente finale ad un indennizzo automatico che verrà accreditato in bolletta

<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE E RIMBORSI RIFERITI A CLIENTI BT DOMESTICI E PRODUTTORI BT</b>				
<b>INDICATORI</b>	Standard	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
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di 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	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale ( <sup>1</sup> )	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ( <sup>2</sup> ) - 4 ore ( <sup>3</sup> )	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi ( <sup>5</sup> )	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

(<sup>1</sup>) 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;

(<sup>2</sup>) 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;

(<sup>3</sup>) 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.

<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE E RIMBORSI RIFERITI A CLIENTI BT NON DOMESTICI</b>				
<b>INDICATORI</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di 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	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici 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	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale	2 ore	70,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore (2) - 4 ore (3)	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00

(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 QUALITÀ COMMERCIALE E RIMBORSI RIFERITI A CLIENTI MT E PRODUTTORI MT**

<b>INDICATORI</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	7 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale	140,00	280,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale	2 ore	140,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00