

STANDARD DI QUALITA' E INDENNIZZI AUTOMATICI APPLICATI DAL DISTRIBUTORE

Testo di riferimento dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):

TIQC - Allegato B alla delibera 617/2023/R/eel dell'ARERA

NB: il riferimento agli articoli richiamati nella prima colonna delle tabelle è al TIQE

Articolo 220 dell'Allegato D alla Delibera 617/2023/R/EEL del 27/12/2023 di ARERA

Tabella 1 – Livelli specifici di qualità commerciale

	Clieni BT	Clieni MT	Produttori BT	Produttori MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	non applicabile	30 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
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	non applicabile	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 ⁽¹⁾	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale ⁽²⁾	1 giorno feriale	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ⁽³⁾ 4 ore ⁽⁴⁾	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

Note

(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

Articolo 230 dell'Allegato D alla Delibera 617/2023/R/EEL del 27/12/2023 di ARERA

Tabella 3 - Livelli generali di qualità commerciale

	Clienti BT	Clienti MT	Produttori BT	Produttori MT
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte relative al servizio di distribuzione	30 giorni solari nel 95% dei casi			
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte relative al servizio di misura	30 giorni solari nel 95% dei casi			

Tabella 5 dell'Allegato D alla Delibera 617/2023/R/EEL del 27/12/2023 di ARERA

Prestazioni per forniture in bassa tensione soggette a preventivo rapido a cura del venditore

Prestazione	Descrizione della prestazione	Livello applicabile
Variazione contrattuale o voltura a parità di condizioni di fornitura		Non applicabile
Energizzazione di un punto di consegna preesistente disattivo, monofase o trifase, a parità di condizioni	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura (ordinaria o temporanea) precedentemente disattivo a parità di condizioni	Attivazione della fornitura
Energizzazione di un punto di consegna monofase precedentemente disattivo, con variazione di potenza	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura monofase (ordinaria o temporanea) con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 6,6 kW	Attivazione della fornitura
Energizzazione di un punto di consegna trifase precedentemente disattivo, con variazione di potenza	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 33 kW o temporanea con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura monofase (ordinaria o temporanea) con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 6,6 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 33 kW o temporanea con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 40 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza su fornitura trifase	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile oltre i 33 kW ed entro i 50 kW prima e dopo la variazione	Attivazione della fornitura

Articolo 25 dell)Allei avq D alla Delibera 617/2023/R/EEL del 27/12/2023 di ARERA

- 25.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
 - c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 25.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b) del comma precedente, il distributore documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 26 dell)Allei avq D alla Delibera 617/2023/R/EEL del 27/12/2023 di ARERA

INDENNIZZI AUTOMATICI

- 26.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause indicate al comma 25.1 lettera c), è dovuto l'indennizzo automatico.
- 26.2 Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, , e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base pari a:
 - i. 40,25 € per i clienti BT domestici e produttori BT;
 - ii. 80,50 € per i clienti BT non domestici;
 - iii. 161,00 € per i clienti MT e produttori MT
 - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base e pari a:
 - i. 80,50 € per i clienti BT domestici e produttori BT;
 - ii. 161,00 € per i clienti BT non domestici;
 - iii. 322,00 € per i clienti MT e produttori MT;
 - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base e pari a:
 - i. 120,75 € per i clienti BT domestici e produttori BT;
 - ii. 241,50 € per i clienti BT non domestici;
 - iii. 483,00 € per i clienti MT e produttori MT.
- 26.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 34,50 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo i tempi e le proporzioni definiti dal comma precedente.