

Livelli minimi di qualità commerciale definiti dall'Autorità (AEEG) per il periodo regolatorio 2008-2011

Tabella A – Livelli specifici di qualità commerciale per l'attività di Distribuzione e Misura

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	
	Clienti finali allacciati in bassa tensione	Clienti finali allacciati in media tensione
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori su rete BT	20 giorni lavorativi	-----
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale ⁽¹⁾	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale (inclusi appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	-----
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente finale	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del Cliente finale	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi

Note:

- ⁽¹⁾ in caso di riduzione della potenza disponibile sino 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 di 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 ore 18:00 alle ore 8:00 nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal Cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

Tabella B – Livelli generali di qualità commerciale per l'attività di Distribuzione e Misura

INDICATORE	Clienti finali allacciati in bassa tensione	Clienti finali allacciati in media tensione
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 gg lavorativi	-----	90%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi	85%	90%

Al fine di individuare le tipologie di "lavori semplici" su rete in bassa tensione, il Distributore pubblica, sul proprio sito internet, le tipologie di lavori semplici, di importo predeterminabile, per i quali si impegna ad adottare la procedura di qualità commerciale.

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni non comprende il tempo necessario per l'ottenimento di tali atti, purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 gg lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. Il Distributore è tenuto a presentare le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima impresa distributrice.

Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia ritardata a causa di attività da realizzarsi a cura del richiedente la prestazione quali ad esempio, opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta, o ritardi dipendenti da decisioni del richiedente, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni non comprendono i tempi associati a tale attività.

Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella **Tabella A**, la Società di Distribuzione competente, come previsto dalla Delibera AEEG n. 333/074, corrisponde ai Clienti interessati gli indennizzi automatici riportati nelle Tabelle sottostanti, differenziati per tipologia di Cliente.

Rimborso riferito a Clienti finali allacciati in Bassa Tensione

(espresso in €, per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio rispetto allo standard previsto)

CLIENTE	Standard	Clienti Domestici	Clienti NON Domestici
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori su rete BT	20 giorni lavorativi	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale ⁽¹⁾	30,00 Euro	60,00 Euro
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale (inclusi appuntamenti posticipati)	2 ore	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente finale	15 giorni lavorativi	30,00 Euro	60,00 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del Cliente finale	30 giorni lavorativi	30,00 Euro	60,00 Euro

Note:

- ⁽¹⁾ in caso di riduzione della potenza disponibile sino 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 di 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 ore 18:00 alle ore 8:00 nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal Cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

Rimborso riferito a Clienti finali allacciati in Media Tensione

(espresso in €, per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio rispetto allo standard previsto)

CLIENTE	Standard	Indennizzi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori su rete BT	-----	-----
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	30 giorni lavorativi	120,00 Euro
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	120,00 Euro
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	7 giorni lavorativi	120,00 Euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale	120,00 Euro
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale (inclusi appuntamenti posticipati)	2 ore	120,00 Euro
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	-----	120,00 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente finale	15 giorni lavorativi	120,00 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del Cliente finale	30 giorni lavorativi	120,00 Euro

Gli indennizzi raddoppiano in caso di esecuzione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo; triplicano per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard.

Note:

- (1) in caso di riduzione della potenza disponibile sino 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 di 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 ore 18:00 alle ore 8:00 nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal Cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

Riconoscimento degli indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici sono corrisposti dall'esercente al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o, al più tardi, a partire dal triplo del tempo standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

Il Venditore è tenuto ad accreditare al Cliente finale che ha richiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico di qualità, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.