

Livelli specifici e generali di qualità commerciale - servizio distribuzione energia elettrica - stabiliti dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas (Del. 646/15 - TIQE)

Anno di riferimento : 2020

Livelli specifici di qualità commerciale	Livelli stabiliti dall'Autorità			Indennizzi automatici			
	Descrizione della prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta	Tempo medio effettivo	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo	entro un tempo doppio dello standard	entro un tempo triplo dello standard	oltre un tempo triplo dello standard
Preventivo per l'esecuzione di lavori su rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	domestici e produttori	0,97	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	1,50	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Preventivo per l'esecuzione di lavori su rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	3,55	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	domestici e produttori	3,35	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	3,85	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee < 40 kw entro 20m da rete esistente	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	3,10	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee > 40 kw e/o oltre 20m da rete esistente	10 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	-	-	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Attivazione fornitura	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	0,65	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0,66	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Disattivazione fornitura	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	1,04	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	1,15	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità (1)	1 giorno feriale	domestici e produttori	0,50	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0,14	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	non applicabile	non applicabile
		non domestici	-	-	€ 70,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura	3 ore (gg lav. dalle 8 alle 18)	domestici e produttori - non domestici	1h 11m - 2h02m	100% - 100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
	4 ore (in orari e/o gg. diversi)	domestici e produttori - non domestici	1h 47m - -	100% - -	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione esito verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	-	-	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Sostituzione gruppo di misura	15 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	-	-	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione esito verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	-	-	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Ripristino del valore corretto della tensione	50 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	-	-	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	1,67	100%	€ 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

Livelli generali di qualità commerciale	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta	Percentuale minima da eseguire entro tempo massimo		Percentuale effettiva	
		Clienti finali BT	Clienti finali MT	BT domestici- Non domestici	Clienti finali MT
Risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte	30 giorni solari	95%	95%	100% - 100%	-

Anno di riferimento :

2020

Livelli specifici di qualità commerciale - Utenti MT	Livelli stabiliti dall'Autorità			Indennizzi automatici		
	Descrizione della prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta	Tempo medio effettivo	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo	entro un tempo doppio dello standard	entro un tempo triplo dello standard
Preventivo per l'esecuzione di lavori su rete MT	30 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Attivazione fornitura	5 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Disattivazione fornitura	7 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità (1)	1 giorno feriale	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	-	-	€ 140,00	non applicabile	non applicabile
Comunicazione esito verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Sostituzione gruppo di misura	15 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Comunicazione esito verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Ripristino del valore corretto della tensione	50 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	-	-	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00