

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 : 2016

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	5,13	100,00%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	5,92	100,00%	€ 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	4,25	100,00%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	domestici e produttori	4,24	100,00%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	4,26	100,00%	€ 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	2,22	94,40%	€ 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	0,5	99,40%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0,54	98,60%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Disattivazione fornitura	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	1,21	100,00%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	1,34	100,00%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità (1)	1 giorno feriale	domestici e produttori	-	-	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	-	-	€ 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	1h22m - 1h07m	100,00%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
	4 ore (in orari e/o gg. diversi)	domestici e produttori - non domestici	1h10m - 3h25m	100,00%	€ 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	1,89	100,00%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0,2	100,00%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione esito verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	domestici e produttori	10,5	100,00%	€ 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	3	100,00%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	14	100,00%	€ 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%	-