

LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il servizio di distribuzione è l'attività di trasporto del gas naturale e dell'energia elettrica attraverso reti di gasdotti ed elettrodotti locali ed è curato dalle Società di Distribuzione. Tale servizio è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Nelle tabelle di seguito riportate vengono indicati i livelli specifici e generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione:

- del gas naturale - *Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG)*
- dell'energia elettrica - *Testo integrato della Regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQC)*

Sono considerati **specifici** i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono **generali** i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, la Società di Distribuzione corrisponde al cliente finale, attraverso la Società di Vendita, un **indennizzo automatico** crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, come previsto dal quadro regolatorio vigente.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

GAS NATURALE

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI (RQDG – ALLEGATO A, Tabelle E e L)

Indennizzi automatici base* per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità	Livello specifico (tempistiche)	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Art. 50, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Art. 50, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 51	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Art. 53	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Art. 54	5 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Art. 55	2 giorni feriali	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5	2 giorni feriali	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'Art. 56	20 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'Art. 57	5 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Art. 58	10 giorni lavorativi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'Art. 59	1 giorno solare	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Art. 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Art. 64)	2 ore	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'Art. 63	Per tipologia di cliente secondo l'Art 50, comma 50.1, del TIVG	euro 35,00	euro 35,00	euro 35,00

* Gli indennizzi automatici base sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:
- del doppio se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo
- del triplo se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE (RQDG – ALLEGATO A, Tabelle G e H)

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni	95%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%

ENERGIA ELETTRICA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI CLIENTI BT DOMESTICI E NON DOMESTICI, PRODUTTORI BT, CLIENTI MT E PRODUTTORI MT (TIQC – Art. 22, Tabella 1 e Art. 26)

Descrizione prestazione soggetta ad indennizzo	Clienti finali BT				Clienti finali MT		
	Standard Clienti BT	Standard Produttori BT	Indennizzo base BT* domestici e produttori	Indennizzo base BT* non domestici	Standard Clienti MT	Standard Produttori MT	Indennizzo base*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	30 giorni lavorativi	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	20 giorni lavorativi	non applicabile	euro 161,00
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	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	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	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	20 giorni lavorativi ⁽¹⁾	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	50 giorni lavorativi	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	euro 40,25	euro 80,50	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	euro 161,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	euro 40,25	euro 80,50	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	euro 161,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	2 ore	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	5 giorni lavorativi	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	7 giorni lavorativi	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale ⁽²⁾	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	1 giorno feriale	non applicabile	euro 161,00
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore ⁽³⁾ 4 ore ⁽⁴⁾	non applicabile	euro 40,25	euro 80,50	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	euro 40,25	euro 80,50	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	euro 161,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	euro 40,25	euro 80,50	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	euro 161,00

* Gli indennizzi automatici base sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

- del doppio se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo
- del triplo se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

(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 8.00 alle 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;

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE
(TIQC – Art. 23, Tabella 3)

Indicatore	Livello generale			
	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 entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%	95%	95%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte relative al servizio di misura entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%	95%	95%