

Tabella 13 – Livelli specifici di qualità commerciale

	Clients finali BT	Clients finali MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT
Servizio di distribuzione e misura			% grado di rispetto ANNO 2021
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile	100
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile	100
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	non applicabile	30 giorni lavorativi	100
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	100
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 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	100
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 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⁾	100
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	100
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	100
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽²⁾	1 giorno feriale	100
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	2 ore	100
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽³⁾ 3 ore ⁽⁴⁾	non applicabile	100
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	15 giorni lavorativi ⁽⁶⁾	100

Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	15 giorni lavorativi ⁽⁶⁾	100
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	20 giorni lavorativi ⁽⁶⁾	100
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	50 giorni lavorativi ⁽⁶⁾	100
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	100

- (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
- (5) si applica anche ai produttori BT
- (6) si applica anche ai produttori MT

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica TIQV

	Clients finali BT	Clients finali MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT
Servizio di vendita			% grado di rispetto ANNO 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	30 giorni solari	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	60 giorni solari	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari	100

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica TIQV

	Clients finali BT	Clients finali MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT
			% grado di rispetto ANNO 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%	100