

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI CLIENTI**

**BT DOMESTICI E PRODUTTORI BT**

(TIQC – Allegato B, Tabella 1 - Rielaborazione)

Indicatore	Standard clienti BT domestici	Standard Produttori BT	% rispetto anno 2023	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
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	100	40,25	80,50	120,75
Tempo max esecuzione di lav. semplici per connessioni temporanee con pot. disp. prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza max sup. a 20 metri da impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	100	40,25	80,50	120,75
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	Non applicabile	100	40,25	40,25	40,25
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	Non applicabile	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni	100	40,25	80,50	120,75
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	100	40,25	80,50	120,75

(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

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI CLIENTI  
BT NON DOMESTICI  
(TIQC – Allegato B, Tabella 1 - Rielaborazione)**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard clienti BT non domestici</b>	<b>% rispetto anno 2023</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
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	100	80,50	161,00	241,50
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	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	100	80,50	80,50	80,50
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	100	80,50	161,00	241,50

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI CLIENTI  
MT E PRODUTTORI MT**

(TIQC – Allegato B, Tabella 1 - Rielaborazione)

Indicatore	Standard clienti MT	Standard Produttori MT	% rispetto anno 2023	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	30 giorni lavorativi	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
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	Non applicabile	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
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	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	100	161,00	322,00	483,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	Non applicabile	100	161,00	161,00	161,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	Non applicabile	Non applicabile	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	100	161,00	322,00	483,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	100	161,00	322,00	483,00

(1) si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti.

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE**  
(TIQE – Allegato A, Tabella 14)

Indicatore	Livello Generale				BT% rispetto anno 2023	MT% rispetto anno 2023
	Clients BT	Clients MT	Produttori BT	Produttori MT		
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte relative al servizio di distribuzione	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	100	n.a.
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte relative al servizio di misura	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	100	n.a.

\*si applica anche ai produttori BT e MT

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA  
ELETTRICA O DI GAS NATURALE  
(TIQV- Tabella 1)**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo</b>	<b>Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo</b>	<b>% rispetto anno 2023</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25,00	50,00	75,00	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	25,00	50,00	75,00	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25,00	50,00	75,00	100

**STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA  
ELETTRICA O DI GAS NATURALE  
(TIQV- Tabella 2)**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>	<b>% rispetto anno 2023</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100