

# Livelli di qualità commerciale del servizio energia elettrica

Il servizio energia elettrica è soggetto a regolamentazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) che, con appositi provvedimenti, definisce le condizioni economiche di fornitura (tariffe), i livelli di qualità nonché le modalità commerciali e tecniche di erogazione del servizio.

In particolare, le Delibere dell'Autorità **ARG/elt 198/11 del 29.12.2011** (e successive modifiche ed integrazioni), per quanto riguarda il servizio di distribuzione, e la Delibera **ARG/com 164/08 del 18.11.2008** (e successive modifiche ed integrazioni), per quanto riguarda il servizio di vendita, impongono, sia alle Società di Distribuzione che a quelle di Vendita, livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato ai Clienti finali allacciati alla rete di distribuzione e alimentati in bassa tensione (BT) e media tensione (MT).

Per richiedere le prestazioni relative al servizio di distribuzione, il Cliente BT che ha già stipulato un contratto di fornitura con una Società di Vendita deve rivolgersi a quest'ultima, che farà da tramite con la Società di Distribuzione per la gestione della pratica.

Fanno eccezione i reclami scritti e le richieste scritte relativi al servizio di distribuzione e misura, per i quali il Cliente può anche rivolgersi direttamente alla Società di Distribuzione. Se invece il Cliente non ha ancora stipulato il contratto può rivolgersi direttamente alla Società di Distribuzione per chiedere il preventivo o l'esecuzione dei lavori di allacciamento.

I Clienti MT, invece, qualora abbiano già sottoscritto il contratto, possono richiedere le prestazioni di competenza del distributore tramite la propria Società di Vendita (nel caso in cui gli abbiano conferito il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasporto e di dispacciamento) o direttamente alla Società di Distribuzione. In tal ultimo caso la Società di Distribuzione deve informare tempestivamente la Società di Vendita delle eventuali variazioni nella fornitura richieste che abbiano risvolti di carattere contrattuale.

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti comporta la corresponsione ai Clienti di indennizzi automatici.

È facoltà delle Società di Distribuzione e di Vendita definire propri standard specifici e generali di qualità, purché tali standard siano migliorativi rispetto a quelli minimi previsti.

## Livelli minimi di qualità commerciale definiti dall'AEEGSI

Tabella A – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	
	Clienti finali BT (domestici e non domestici)	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	non applicabile	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale <sup>1</sup>	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il Cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore <sup>2</sup> / 4 ore <sup>3</sup>	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente finale	15 giorni lavorativi <sup>4</sup>	15 giorni lavorativi <sup>5</sup>
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi <sup>4</sup>	15 giorni lavorativi <sup>5</sup>
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del Cliente finale	25 giorni lavorativi <sup>4</sup>	25 giorni lavorativi <sup>5</sup>
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	45 giorni lavorativi <sup>4</sup>	45 giorni lavorativi <sup>5</sup>
Tempo di messa a disposizione del Venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	
Tempo di messa a disposizione del Venditore di altri dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 giorni lavorativi	

<sup>1</sup> 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;

<sup>2</sup> 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;

<sup>3</sup> 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;

<sup>4</sup> si applica anche ai produttori BT;

<sup>5</sup> si applica anche ai produttori MT.

**Tabella B – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione**

INDICATORE	STANDARD GENERALE	
	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>6</sup>	95%	95%

**Tabella C – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita**

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

**Tabella D – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita**

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%

### Indennizzi automatici per il mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella **Tabella A**, ove lo standard specifico sia applicabile, è prevista la corresponsione da parte della Società di distribuzione - direttamente (relativamente alle richieste di preventivazione/esecuzione di lavori gestite) o attraverso la Società di Vendita (in tutti gli altri casi) - dei seguenti indennizzi automatici base (che possono raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione di quelli relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti), differenziati per tipologia di Cliente: **35,00 Euro** per i Clienti BT domestici; **70,00 Euro** per i Clienti BT non domestici; **140,00 Euro** per i Clienti MT.

Relativamente alla prestazione "Messa a disposizione di dati tecnici", nel caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della

prestazione, è prevista la corresponsione di un indennizzo automatico base pari a **20,00 Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione), anziché degli indennizzi differenziati per tipologia di Cliente.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella **Tabella C** è prevista la corresponsione al Cliente da parte della Società di Vendita, in occasione della prima fatturazione utile (comune massimo entro 8 mesi), di un indennizzo automatico base pari a **20,00 Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

### Riconoscimento degli indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui alla **Tabella A** (prestazioni di competenza della Società di Distribuzione) vengono corrisposti al richiedente la prestazione (Cliente o Società di Vendita) entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo standard, esclusi gli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

L'indennizzo deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta. Nei casi di indennizzo

corrisposto alla Società di Vendita, quest'ultima è tenuta ad accreditare tale indennizzo al Cliente che gli ha chiesto la prestazione, per la quale la Società di Distribuzione non ha rispettato il livello specifico, in bolletta o tramite rimessa diretta.

Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione del riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici.

L'indennizzo automatico non viene corrisposto quando il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile ad una delle seguenti cause: di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi; imputabili al Cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del Cliente finale ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; qualora il Cliente finale non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti per l'effettuazione della prestazione richiesta; per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per Clienti finali alimentati in bassa tensione se l'interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti ferma-cavi presenti sul gruppo di misura, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente finale.

Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui alla **Tabella C** (prestazioni di competenza della Società di Vendita) vengono corrisposti al Cliente dalla Società di Vendita, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta, comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.