

## CARTA DEI SERVIZI ELETTRICITA' ANNO 2023

Riferimento alla delibera ARERA 566/2019/R/eel- TIQE - Allegato A - Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023 in vigore dal 1° gennaio 2020.

### Livelli generali di qualità commerciale

Descrizione delle prestazioni	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>(1)</sup>	95%	95%

(1) si applica anche ai produttori BT e MT

### Livelli specifici di qualità commerciale

Descrizione delle prestazioni	Clienti finali BT	Clienti finali MT
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
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
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	non applicabile	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
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
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 <sup>(1)</sup>
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale
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
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 4 ore <sup>(3)</sup> ore <sup>(4)</sup>	non applicabile
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 <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
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 <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>

(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

## Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT domestici e produttori BT

Descrizione delle prestazioni	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
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	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale <sup>(1)</sup>	35,00	70,00	105,00
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	35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore <sup>(2)</sup> 4 ore <sup>(3)</sup>	35,00	70,00	105,00
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	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
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	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

(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;

(2) 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

(3) 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 e rimborsi riferiti a clienti BT non domestici

Descrizione delle prestazioni	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
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	70,00	140,00	210,00
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	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale <sup>(1)</sup>	70,00	140,00	210,00
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	70,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore <sup>(2)</sup> 4 ore <sup>(3)</sup>	70,00	140,00	210,00
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	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
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	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	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;

(2) 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

(3) 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 e rimborsi riferiti a clienti MT e produttori MT

Descrizione delle prestazioni	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT di cui all'articolo 85	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	140,00	280,00	420,00
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	140,00	Non applicabile	Non applicabile
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	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
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	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00