

## QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di distribuzione determina la corresponsione di un indennizzo automatico da parte del distributore di rete che verrà trasferito da Alperia Smart Services Srl al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nel **Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'Energia elettrica** (TIQE) per il periodo 2016-2023, delibera 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015 s.m.i.

### Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica Bassa Tensione

- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie: **15 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie: **10 giorni lavorativi**
- ◆ 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**
- ◆ 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**
- ◆ Tempo massimo di attivazione della fornitura: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: **1 giorno feriale<sup>(\*)</sup>**
- ◆ 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>(1)</sup> - 4 ore<sup>(2)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: **15 giorni lavorativi<sup>(2)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: **15 giorni lavorativi<sup>(3)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale: **20 giorni lavorativi<sup>(3)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura: **50 giorni lavorativi<sup>(2)</sup>**
- ◆ Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi: **50 giorni lavorativi**

(\*) 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;

(1) 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

(2) 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

(3) Si applica anche ai produttori BT

**A)** Per l'esecuzione della prestazione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è previsto un indennizzo automatico base pari a:

**35 Euro per il Cliente domestico**

**70 Euro al Cliente non domestico**

**B)** Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard, è previsto il doppio dell'indennizzo automatico base.

**C)** Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo dello standard, è previsto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica Bassa Tensione

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>(1)</sup>: **95%**

(1) Si applica anche ai produttori BT

### Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

a) Quando i dati vengono richiesti da parte del venditore a seguito di reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica:

Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura: 10 giorni lavorativi Standard specifico

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi Standard specifico

Altri dati tecnici complessi: 15 giorni lavorativi Standard specifico

b) Quando i dati vengono richiesti da parte del venditore a seguito di Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono:

Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura: 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi Standard generale

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi Standard generale

**Il Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale** (TIF - delibera 463/2016/R/com s.m.i.) prevede la corresponsione di un indennizzo automatico pari a 10 Euro da parte del distributore da riconoscere al cliente tramite il venditore, qualora il distributore - per clienti con misuratori trattati per fasce orarie ai sensi del TIS, ossia con contatore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica prelevata - abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi.

Inoltre, prevede la corresponsione di un indennizzo automatico pari a 35 Euro da parte dell'impresa di distribuzione di energia elettrica da riconoscere al cliente tramite il venditore in tutti i casi in cui metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da switching, decorso un tempo superiore di 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura.