

LIVELLI SPECIFICI

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT domestici e produttori BT	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard (indennizzo automatico base)
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 5 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 5 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 7 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 7 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	40,25
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 15	5 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 16	5 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 17	1 giorno feriale ⁽¹⁾	40,25
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 12, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 13)	2 ore	40,25
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 18	3 ore ⁽²⁾	40,25
	4 ore ⁽³⁾	
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 19	15 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 20	15 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 9	20 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 10	50 giorni lavorativi	40,25
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 8	50 giorni lavorativi	40,25

(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	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard (indennizzo automatico base)
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 5 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 5 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 7 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 7 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	80,5
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 7 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	80,5
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 15	5 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 16	5 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 17	1 giorno feriale ⁽¹⁾	80,5
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 12, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 13)	2 ore	80,5
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 18	3 ore ⁽²⁾	80,5
	4 ore ⁽³⁾	
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 19	15 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 20	15 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 9	20 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 10	50 giorni lavorativi	80,5
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 8	50 giorni lavorativi	80,5

(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	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard (indennizzo automatico base)
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	30 giorni lavorativi	161
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	161
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	161
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	161
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	161
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	161
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	161
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	161
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	161
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	161
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	161

Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard (indennizzo automatico base)
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	6 giorni lavorativi	34,5
Altri dati tecnici (M02)	6 giorni lavorativi	34,5
Altri dati tecnici complessi (M02C)	12 giorni lavorativi	34,5

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

LIVELLI GENERALI

Livelli generali di qualità commerciale riferiti a clienti e produttori BT ed MT	Standard
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
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

Livelli generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	Standard
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02) Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi