



## LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il servizio di distribuzione è l'attività di trasporto del gas naturale e dell'energia elettrica attraverso reti di gasdotti ed elettrodotti locali ed è curato dalle Società di Distribuzione. Tale servizio è assoggettato a regolamentazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Nelle tabelle di seguito riportate vengono indicati i livelli specifici e generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione:

- del gas naturale - *Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG)*
- dell'energia elettrica - *Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)*

Sono considerati **specifici** i livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono **generali** i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, la Società di Distribuzione corrisponde al cliente finale, attraverso la Società di Vendita, un **indennizzo automatico** crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, come previsto dal quadro regolatorio vigente.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

## GAS NATURALE

### **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI** (RQDG – ALLEGATO A, Tabelle E e L)

Indicatore	Livello Specifico	Entità dell'indennizzo base*		
		Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G 25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Per tipologia cliente**	Euro 35,00	Euro 35,00	Euro 35,00

\* Gli indennizzi automatici base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

- del **doppio** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard stesso
- del **triplo** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

\*\* Secondo quanto previsto all'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

### **LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE** (RQDG – ALLEGATO A, Tabelle G e H)

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni	95%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%

## ENERGIA ELETTRICA

### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E INDENNIZZI CLIENTI BT DOMESTICI E PRODUTTORI BT (TIQE – Allegato A, Tabella 15)

Indicatore	Standard	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 di cui all'art. 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'art. 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 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 attivazione della fornitura di cui all'art. 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 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'art. 90	1 giorno feriale*	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 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'art. 99	3 ore** 4 ore***	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'art. 92	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 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'art. 94	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art. 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'art. 87	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

\* 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

\*\* 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

\*\*\* 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**  
**(TIQE – Allegato A, Tabella 16)**

Indicatore	Standard	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 di cui all'art. 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'art. 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 44 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'art. 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 44 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 attivazione della fornitura di cui all'art. 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 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'art.90	1 giorno feriale*	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 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'art. 99	3 ore** 4 ore***	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'art.92	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'art. 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'art. 94	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'art. 95	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'arti. 87	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00

\* 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

\*\* 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

\*\*\* 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 MT E PRODUTTORI MT  
(TIQE – Allegato A, Tabella 17)**

Indicatore	Standard	Rimborso in €		
		per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio	per esecuzione entro un tempo triplo	per esecuzione oltre un tempo triplo
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 o temporanee	20 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 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'art. 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
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00

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

Indicatore	Livello Generale	
	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari*	95%	95%

\*si applica anche ai produttori BT e MT