

**Comunicazione ai sensi dell'art. 110.1 dell'Allegato A Del. 566/19 - TIQE**
**Livelli specifici di Qualità**

Riferimento All. A Del 566/19	Tipo di prestazione	Clienti BT domestici	Clienti BT non Domestici	Clienti MT
		Tabella 13 TIQE	Tabella 13 TIQE	Tabella 13 TIQE
art. 84	Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	non applicabile
	Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	non applicabile
art. 85	Preventivi per lavori sulla rete MT	non applicabile	non applicabile	30 giorni lavorativi
art. 86	Esecuzione di lavori semplici connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
	Esecuzione lavori semplici connessioni temporanee potenza disponibile entro 40kW distanza max 20 mt	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	non applicabile
	Esecuzione di lavori semplici connessioni temporanee potenza disponibile oltre 40kW e/o distanza oltre 20 mt	non applicabile	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>
art. 88	Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
art. 89	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
art. 90	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione o riduzione di potenza per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale
artt. 97/98	Fascia di puntualità appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	2 ore
art. 99	Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto GDM	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	non applicabile
art. 92	Comunicazione dell'esito della verifica del GDM	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 93	Sostituzione del GDM Guasto (successivo a richiesta di verifica)	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 94	Comunicazione esito verifica di tensione della fornitura	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 95	Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura (successivo a richiesta di verifica)	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 87	Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi

	Tabella 15 TIQE	Tabella 16 TIQE	Tabella 17 TIQE
Indennizzo per prestazioni oltre lo standard ma entro il doppio <sup>(7)</sup>	€ 35	€ 70	€ 140
Indennizzo per prestazioni oltre il doppio ma entro il triplo <sup>(7)</sup>	€ 70	€ 140	€ 280
Indennizzo per prestazioni oltre il triplo <sup>(7)</sup>	€ 105	€ 210	€ 420

**(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 di 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 di 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

**(7)** ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità

**Comunicazione ai sensi dell'art. 110.1 dell'Allegato A Del. 566/19 - TIQE**

<b>Livelli generali di Qualità</b>		<b>Clienti finali BT</b>	<b>Clienti finali MT</b>
		Tabella 14 TIQE	Tabella 14 TIQE
art. 96	Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro 30 gg solari <sup>(1)</sup>	95%	95%

**(1)** si applica anche ai produttori BT e MT

**Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici - Tabella 20**

<b>Tipologia dati tecnici</b>	<b>Motivazione richiesta da parte del venditore</b>	<b>Tipologia livello</b>	<b>Livello dal 1° gennaio 2019</b>
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

	<b>Art. 104.3 TIQE</b>
Indennizzo per prestazioni oltre lo standard ma entro il doppio	€ 30
Indennizzo per prestazioni oltre il doppio ma entro il triplo	€ 60
Indennizzo per prestazioni oltre il triplo	€ 90