

**Allegato B**

**TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ  
COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA  
DELL'ENERGIA ELETTRICA**

**In vigore dall'1 gennaio 2024**

Allegato B alla deliberazione 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel, aggiornato e modificato con deliberazione 199/2026/r/eel

## Allegato B

### INDICE

TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI .....	4
<b>Articolo 1</b> Finalità, principi generali e ambito di applicazione .....	4
<b>Articolo 2</b> Definizioni .....	5
TITOLO 2 – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE .....	10
<b>Articolo 3</b> Indicatori di qualità commerciale del servizio .....	10
<b>Articolo 4</b> Disposizioni in merito al preventivo rapido .....	11
<b>Articolo 5</b> Tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione .....	12
<b>Articolo 6</b> Tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori sulla rete di media tensione .....	13
<b>Articolo 7</b> Tempo di esecuzione di lavori semplici .....	14
<b>Articolo 8</b> Tempo di esecuzione di lavori complessi .....	14
<b>Articolo 9</b> Tempo di comunicazione dell’esito della verifica della tensione di fornitura e relativo corrispettivo .....	14
<b>Articolo 9bis</b> .....	15
Tempo di comunicazione dell’esito della verifica dei distacchi settimanali dell’impianto di produzione BT e relativo corrispettivo .....	15
<b>Articolo 9ter</b> .....	16
Monitoraggio della fase di prima applicazione dello standard di verifica dei distacchi settimanali dell’impianto di produzione BT .....	16
<b>Articolo 10</b> Tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura .....	17
<b>Articolo 11</b> Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte .....	17
<b>Articolo 12</b> Fascia di puntualità per gli appuntamenti .....	18
<b>Articolo 13</b> Appuntamenti posticipati .....	18
<b>Articolo 14</b> Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore .....	19
<b>Articolo 15</b> Tempo di attivazione della fornitura .....	20
<b>Articolo 16</b> Tempo di disattivazione della fornitura .....	20
<b>Articolo 17</b> Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità .....	20
<b>Articolo 18</b> Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura .....	21
<b>Articolo 19</b> Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del gruppo di misura e relativo corrispettivo .....	21
<b>Articolo 20</b> Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto .....	23
<b>Articolo 21</b> Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale .....	23
TITOLO 3 – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE .....	24
<b>Articolo 22</b> Livelli specifici di qualità commerciale del servizio .....	24
<b>Articolo 23</b> Livelli generali di qualità commerciale del servizio .....	26
<b>Articolo 24</b> Standard di qualità definiti dal distributore .....	27
<b>Articolo 25</b> Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità .....	27
TITOLO 4 – INDENNIZZI AUTOMATICI .....	28
<b>Articolo 26</b> Casi di indennizzo automatico .....	28
<b>Articolo 27</b> Casi di esclusione del diritto all’indennizzo automatico .....	29
<b>Articolo 28</b> Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico .....	29
TITOLO 5 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE .....	30
<b>Articolo 29</b> Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale .....	30
<b>Articolo 30</b> Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati .....	33
TITOLO 6 – COMUNICAZIONI ALL’AUTORITÀ, CONTROLLI E PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI .....	34
<b>Articolo 31</b> Comunicazioni all’Autorità, delle informazioni e dei dati di qualità commerciale .....	34
<b>Articolo 32</b> Controlli sulle informazioni e sui dati forniti per la qualità commerciale .....	35

## **Allegato B**

<b>Articolo 33</b> Pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale.....	36
<b>TITOLO 7 – INFORMAZIONI AI CLIENTI FINALI</b> .....	36
<b>Articolo 34</b> Informazione ai clienti finali per la qualità commerciale .....	36
<b>TITOLO 8 – MODALITA’ DI EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI DEI DATI</b> .....	37
<b>Articolo 35</b> Disposizioni generali .....	37
<b>Articolo 36</b> Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale .....	37
<b>Articolo 37</b> Validazione dei dati .....	38
<b>Articolo 38</b> Criteri di conformità dei dati validi .....	39
<b>Articolo 39</b> Verifica di corrispondenza.....	39
<b>Articolo 40</b> Verifica di completezza .....	39
<b>Articolo 41</b> Verifica di correttezza dell’indennizzo automatico .....	40
<b>Articolo 42</b> Verifica di documentabilità delle cause.....	40
<b>Articolo 43</b> Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione .....	41
<b>Articolo 44</b> Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato.....	41
<b>Articolo 45</b> Penalità per le prestazioni di qualità commerciale stimate non valide e non conformi .....	42
<b>Articolo 46</b> Penalità per prestazioni di qualità commerciale stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo .....	43

## **Allegato B**

### *TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI*

#### **Articolo 1**

##### *Finalità, principi generali e ambito di applicazione*

- 1.1 Il presente provvedimento persegue le finalità di:
  - a) tutelare i clienti finali attraverso livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica e indennizzi automatici per il richiedente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili al distributore;
  - b) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle prestazioni di qualità commerciale per disporre di indicatori affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione in merito alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste.
- 1.2 In merito alla qualità del servizio l'impresa distributrice non può adottare comportamenti discriminatori tra clienti. È fatta salva la facoltà di definire livelli personalizzati di qualità del servizio attraverso specifici accordi stipulati tra il distributore e gli utenti o venditori interessati.
- 1.3 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni del presente provvedimento tutti i distributori e i venditori di energia elettrica.
- 1.4 Il cliente BT richiede le prestazioni del presente provvedimento di competenza del distributore esclusivamente tramite il proprio venditore, ad eccezione dei seguenti casi nei quali il cliente si può rivolgere al distributore:
  - a) reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi ai servizi di distribuzione e misura;
  - b) richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
  - c) richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
  - d) richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del richiedente;
  - e) richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
  - f) richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti.
- 1.5 Le prestazioni relative alla comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura e alla sostituzione del gruppo di misura guasto, limitatamente al gruppo di misura di proprietà del distributore e le prestazioni relative alla comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura, alla comunicazione della verifica dei distacchi settimanali, al ripristino del valore corretto della tensione di fornitura e risposta motivata

## **Allegato B**

a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte possono essere richieste direttamente al distributore dal produttore di energia elettrica per il quale non si applichi la definizione di cliente finale. Anche per tali casi si applica la disciplina degli indennizzi automatici e delle esclusioni e dei soli termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Titolo 3 e al Titolo 4 del presente provvedimento.

- 1.6 In presenza di un contratto di fornitura stipulato tra un venditore ed un cliente MT, quest'ultimo può richiedere le prestazioni del presente provvedimento di competenza del distributore tramite il proprio venditore nel caso in cui abbia conferito mandato al venditore per la sottoscrizione dei contratti di trasporto e di dispacciamento, o direttamente al distributore. In tal caso il distributore informa tempestivamente il venditore delle eventuali variazioni nella fornitura richieste che abbiano risvolti di carattere contrattuale.
- 1.7 In caso di *switching* il distributore informa tempestivamente il venditore entrante delle richieste di prestazioni dei clienti MT e BT inoltrate dal venditore uscente al distributore precedentemente alla data di *switching* e non evase dal distributore entro la data di *switching*. In tali casi il distributore eroga gli eventuali indennizzi automatici al venditore entrante.
- 1.8 Il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore.
- 1.9 Per gli esercenti non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della normativa vigente, i termini distributore e venditore identificano lo stesso soggetto; pertanto, per questi soggetti non sono applicabili gli obblighi di tempestività previsti dal comma precedente, assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

## **Articolo 2** *Definizioni*

- 2.1 Ai fini del presente provvedimento, si applicano le seguenti definizioni:
  - a) “accettazione del preventivo” è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo non rapido; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo stesso;
  - b) “accettazione del preventivo rapido” è l'accettazione da parte del cliente degli oneri e dei tempi previsti per le prestazioni soggette a preventivo rapido per forniture in bassa tensione;
  - c) “appuntamento posticipato” è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall'esercente;

## **Allegato B**

- d) “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori il cui ottenimento è necessario per l’esecuzione della prestazione da parte del distributore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- e) “attivazione della fornitura” è l’energizzazione di un nuovo punto di consegna o di uno precedentemente disattivato, un aumento o una diminuzione di potenza di un punto già attivo, realizzato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l’eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo; sono da considerarsi attivazioni della fornitura:
- le energizzazioni, gli aumenti e le diminuzioni di potenza previsti dalla Tabella 5;
  - ogni altra energizzazione, aumento o diminuzione di potenza per forniture in bassa tensione non previsti dalla Tabella 5, con interventi limitati al gruppo di misura, e soggetti a preventivo;
  - ogni energizzazione, aumento o diminuzione di potenza per forniture in media tensione con interventi limitati al gruppo di misura;
  - modifiche contrattuali e subentri che comportino variazioni di potenza con interventi limitati al gruppo di misura;
  - le energizzazioni di punti di consegna relativi a forniture temporanee.

Non sono da considerarsi attivazioni:

- le modifiche contrattuali senza variazione di potenza o che comportano interventi sul gruppo di misura limitati alla sola lettura dei registri totalizzatori;
  - i passaggi dal mercato di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa) e i passaggi da un venditore all’altro.
- f) “Autorità” è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- g) “bassa tensione” (BT) è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;
- h) “cliente BT” è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa tensione;
- i) “cliente finale” è la persona fisica o giuridica che non esercita l’attività di distribuzione e che preleva l’energia elettrica, per la quota di proprio uso finale, da una rete pubblica anche attraverso reti o linee private;
- j) “cliente MT” è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in media tensione;
- k) “codice di rintracciabilità” codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- l) “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto dal richiedente, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente al lavoro medesimo;
- m) “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli oneri previsti dal presente provvedimento per il caso in

## **Allegato B**

- cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è corretto in riferimento alla normativa vigente;
- n) “conferma della richiesta della verifica della tensione di fornitura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli oneri previsti dal presente provvedimento per il caso in cui sia accertato che il valore della tensione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- o) “controllo dei dati di qualità commerciale” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l’applicazione della metodologia definita dal presente provvedimento;
- p) “data di corresponsione dell’indennizzo automatico” è la data di emissione della bolletta o fattura nella quale è contabilizzato il credito a favore del cliente finale o la data di invio dell’assegno nel caso in cui si scelga questa modalità di erogazione;
- q) “data di messa a disposizione” è:
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’esercente o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;
- r) “data di ricevimento” è:
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;
- s) “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla qualità commerciale dei servizi elettrici comunicati dagli esercenti all’Autorità in attuazione del presente provvedimento;
- t) “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o per effettuare una rettifica di fatturazione, o per rispondere ad un reclamo o a una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono, o nell’ambito di una procedura di conciliazione paritetica;
- u) “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione della fornitura eseguita con modalità idonea ad impedire il prelievo di energia, anche con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- v) “distributore” o “impresa distributrice” è qualunque soggetto che svolga l’attività di cui all’articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
- w) “energizzazione” è l’avvio dell’alimentazione;

## **Allegato B**

- x) “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;
- y) “esecuzione di lavori semplici” è:
  - la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in bassa tensione di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con interventi limitati alla presa; sono da considerarsi lavori semplici in bassa tensione:
    - ogni energizzazione di un punto di consegna, ordinaria o temporanea, non inclusa nella Tabella 5, eseguita con interventi sulla presa;
    - ogni aumento o diminuzione della potenza disponibile, per fornitura ordinaria o temporanea, non inclusa nella Tabella 5, eseguito con interventi sulla presa;
    - ogni spostamento di un gruppo di misura per forniture ordinarie o temporanee eseguito con interventi sulla presa.
  - la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in media tensione, di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell’impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;
- z) “esercente” è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione e di misura, o vendita dell’energia elettrica;
- aa) “giorno ferialo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- bb) “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- cc) “gruppo di misura” è l’insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell’energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l’energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;
- dd) “livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo cliente finale;
- ee) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali di una stessa area territoriale;
- ff) “media tensione” (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;
- gg) “nodo” è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;
- hh) “presa” è la conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo cliente finale, o un insieme di clienti finali i cui gruppi di misura siano affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l’alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;
- ii) preventivo rapido è il preventivo i cui oneri e tempi vengono comunicati al cliente BT dal venditore in sede di prima chiamata telefonica o di primo contatto;

## **Allegato B**

- jj) produttore di energia elettrica è il soggetto di cui all'articolo 2, comma 18, al decreto legislativo n.79 del 1999;
- kk) “punto di consegna” è il punto di confine tra l'impianto di proprietà del distributore e l'impianto del cliente finale;
- ll) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta al distributore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra distributore e cliente finale;
- mm) “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura o riduzione della potenza effettuata dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità dalle clausole contrattuali;
- nn) “richiedente” ai fini del presente provvedimento, è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa o media tensione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un cliente finale, anche potenziale, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi elettrici o ogni altro soggetto che, in assenza di un contratto di fornitura in bassa tensione, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori o la loro esecuzione;
- oo) “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta al distributore, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico non collegabile ad un disservizio percepito;
- pp) “tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l'appuntamento con il cliente proposta dall'esercente e la data dell'“appuntamento posticipato”;
- qq) “subentro” è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di prelievo disattivo;
- rr) “tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del distributore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- ss) “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'esercente medesimo;
- tt) “TIQD” è il Testo integrato recante le disposizioni in materia di regolazione *output-based* del servizio di distribuzione dell'energia elettrica;
- uu) “TIQV” è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/COM;
- vv) “verifica del gruppo di misura” è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura di proprietà del distributore in riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente;

## **Allegato B**

- ww) “verifica della tensione di fornitura” è l’accertamento del rispetto dei limiti di variazione della tensione definiti dal Titolo 6 del TIQD;
- xx) “voltura” è, in relazione al singolo punto di prelievo, la cessazione del contratto di trasporto con un cliente e la contestuale stipula del contratto con un nuovo cliente, senza disalimentazione del punto di prelievo stesso;
- yy) conferma della richiesta della verifica dei distacchi settimanali dell’impianto di produzione” è l’accettazione da parte del cliente finale o del produttore degli oneri previsti dal presente provvedimento per il caso in cui sia accertato che il numero dei distacchi settimanali dell’impianto di produzione BT per tensioni elevate e conseguente scatto del sistema di protezione di interfaccia è inferiore alla soglia fissata dal presente provvedimento.

## *TITOLO 2 – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE*

### **Articolo 3**

#### *Indicatori di qualità commerciale del servizio*

- 3.1 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di distribuzione dell’energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
  - tempo di preventivazione;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - tempo per l’effettuazione della verifica della tensione di fornitura;
  - tempo di messa a disposizione della verifica del numero di distacchi settimanali dell’impianto di produzione BT per tensioni elevate;
  - tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura;
  - tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di distribuzione;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale;
  - tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore.
  
- 3.2 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di misura dell’energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura;
  - tempo per l’effettuazione della verifica del gruppo di misura;
  - tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto;

## **Allegato B**

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di misura.

### **Articolo 4**

#### *Disposizioni in merito al preventivo rapido*

- 4.1 All'atto della richiesta di una delle prestazioni di cui alla Tabella 5, il venditore è tenuto a informare il cliente BT:
- a) degli oneri a suo carico;
  - b) del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, di norma dato dal tempo massimo per l'esecuzione di una attivazione della fornitura, salvo taluni casi nei quali:
    - i. la prestazione debba essere eseguita con interventi sulla presa: in tal caso il tempo massimo applicabile è quello di un lavoro semplice;
    - ii. la prestazione debba essere eseguita con interventi sulla rete: in tal caso il tempo massimo applicabile è quello di un lavoro complesso;
  - c) che, una volta eseguita la prestazione, al cliente saranno forniti a consuntivo:
    - iii. una descrizione delle attività eseguite;
    - iv. il tempo massimo applicato dal distributore nei casi i. o ii. di cui alla lettera b);
    - v. il tempo effettivo impiegato dal distributore ad eccezione del caso in cui il tempo massimo applicabile sia riferito all'attivazione della fornitura e tale prestazione venga effettuata entro il tempo massimo;
    - vi. il diritto ad un indennizzo automatico.
- 4.2 Qualora il cliente finale dia il proprio assenso all'esecuzione della prestazione richiesta, il venditore trasmette al distributore l'accettazione del preventivo rapido entro due giorni lavorativi.
- 4.3 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a preventivo rapido decorre dalla data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo rapido comunicata dal venditore.
- 4.4 Per ogni altra energizzazione, aumento o diminuzione di potenza non previsto dalla Tabella 5, i cui oneri sono determinabili sulla base dei provvedimenti dell'Autorità, il venditore informa il cliente finale degli oneri attesi a suo carico e, in caso di assenso preliminare da parte del cliente, lo informa che:
- a) entro due giorni lavorativi provvederà ad inoltrare al distributore la richiesta di effettuazione del preventivo;
  - b) entro il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione riceverà il preventivo relativo alla richiesta effettuata.
- 4.5 Per ogni altra richiesta di prestazione da parte dei clienti finali non rientrante nelle casistiche di cui ai commi 4.1 e 4.4 il venditore informa il cliente finale degli elementi di cui al comma precedente, lettere a) e b).

## **Allegato B**

- 4.6 Il distributore ha la facoltà di predisporre opportunamente i propri sistemi informativi per favorire una rapida messa a disposizione del preventivo al cliente finale e, allo scopo, di prendere accordi con il venditore.
- 4.7 I clienti BT che non possono ricorrere all'assenso del preventivo rapido in sede di primo contatto per le specificità del proprio ordinamento finanziario e contabile (es.: Pubblica amministrazione, Enti locali) possono richiedere che il venditore metta a loro disposizione la previsione di spesa in forma scritta.

### **Articolo 5**

#### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione*

- 5.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT viene registrato solo nei casi in cui la prestazione per la quale viene richiesto il preventivo non sia tra quelle previste dalla Tabella 5.
- 5.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve essere predisposto dal distributore per ogni richiesta di lavori sulla rete di bassa tensione per ogni prestazione non inclusa nella Tabella 5.
- 5.3 Il preventivo deve contenere:
- a) il codice di rintracciabilità;
  - b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo dal richiedente;
  - c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
  - d) la tipologia di utenza;
  - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente Testo integrato, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dal distributore al cliente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - f) l'indicazione dei corrispettivi previsti dalle normative vigenti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare, ove previsto dalla normativa tariffaria, quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
  - g) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

## **Allegato B**

- h) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
  - i) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - j) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei venditori per i preventivi da loro richiesti;
  - k) la durata di validità del preventivo;
  - l) il riferimento e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore nel caso di lavori complessi;
  - m) l'eventuale richiesta di locali e/o porzioni di terreno adeguati alla realizzazione di eventuali cabine di trasformazione, in conformità alle disposizioni dell'Autorità.
- 5.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
- 5.5 Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica al distributore la ricezione del preventivo.
- 5.6 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore e di accludere altresì lo schema del contratto di fornitura.

## **Articolo 6**

### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione*

- 6.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del distributore, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.
- 6.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve essere predisposto dal distributore per ogni richiesta di lavori sulla rete di media tensione, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente finale.
- 6.3 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore, che deve contenere quanto previsto dal comma 5.3.

## **Allegato B**

- 6.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve avere validità non inferiore a sei mesi e deve contenere il riferimento e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dal distributore nei confronti del richiedente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

### **Articolo 7**

#### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 7.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

### **Articolo 8**

#### *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 8.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 8.2 Sono esclusi dall'applicazione del presente articolo i seguenti lavori complessi:
- a) le elettrificazioni di zone urbanistiche (residenziali, artigianali, industriali o rurali) realizzate su richiesta di soggetti diversi dai clienti finali;
  - b) le richieste di spostamento di linee e di impianti elettrici, che non sia funzionale allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
- 8.3 Il distributore comunica al richiedente, anche telefonicamente, l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

### **Articolo 9**

#### *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura e relativo corrispettivo*

- 9.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura inviata dal richiedente o dal produttore e la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica.
- 9.2 Il corrispettivo per la verifica della tensione di fornitura è nullo in caso di accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione del Titolo 6 del TIQD, mentre è pari a 150,00 euro in caso di accertamento di valori della tensione compresi nei suddetti limiti.

## **Allegato B**

- 9.3 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura compresi nei limiti di variazione definiti dal Titolo 6 del TIQD, il distributore è tenuto ad informare il richiedente o il produttore, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, che gli sarà addebitato il corrispettivo.
- 9.4 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione definiti Titolo 6 del TIQD, il distributore è tenuto a informare il richiedente o il produttore, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, del tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura, e che in caso di mancato rispetto di tale tempo è previsto un indennizzo automatico.
- 9.5 Nel caso in cui la prestazione venga richiesta dal produttore, questi può disconnettere le proprie unità di generazione dalla rete purché tale condizione si applichi per l'intera durata di effettuazione della verifica.
- 9.6 Nel caso in cui siano già stati accertati sulla medesima linea valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione definiti Titolo 6 del TIQD, il distributore ha la facoltà di non eseguire la verifica della tensione, fermi restando gli obblighi di cui al comma 9.4 nei confronti del richiedente o del produttore. In tale caso il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

### ***Articolo 9bis***

#### *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione BT e relativo corrispettivo*

- 9bis.1 Il tempo di messa a disposizione dell'esito della verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione BT con potenza complessiva degli inverter fino a 6 kW - e non superiore alla potenza richiesta in sede di connessione - è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra (i) la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione inviata dal richiedente o dal produttore oppure - se il periodo di verifica è posticipato come previsto dal presente articolo - la data di inizio della verifica e (ii) la data di messa a disposizione del documento recante l'esito della verifica.
- 9bis.2 Il corrispettivo per la verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione BT è nullo in caso di accertamento di 25 o più distacchi, esclusi i distacchi conseguenti a interruzioni registrate dall'impresa distributrice ai sensi del TIQD, mentre è pari a 150,00 euro in caso accertamento di distacchi inferiori al suddetto limite.
- 9bis.3 Il cliente finale o il produttore rende disponibile, su richiesta dell'impresa distributrice, i dati di funzionamento del proprio impianto e le altre informazioni da questa richieste ai fini della verifica del numero di distacchi dell'impianto di produzione e del monitoraggio di cui all'articolo 9ter. Il cliente finale o il produttore è responsabile della disattivazione della modalità di limitazione automatica dell'immissione di potenza attiva da parte

## **Allegato B**

dell'impianto di generazione in condizioni di tensione elevata, di cui al punto 8.5.3.1 della norma CEI 0-21.

- 9bis.4 Qualora la verifica conduca all'accertamento di distacchi entro i limiti fissati dal presente articolo, l'impresa distributrice è tenuta ad informare il richiedente o il produttore, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica con le informazioni sui distacchi e altri elementi rilevanti, che gli sarà addebitato il corrispettivo. Qualora vi sia stata esclusione di distacchi corrispondenti a uno o più interruzioni, l'impresa distributrice trasmette, contestualmente all'esito, l'elenco delle interruzioni con loro inizio e fine, come registrate ai sensi del TIQD o come ricavate dai sistemi di *smart metering* 2G, affinché il richiedente o il produttore possa verificare i distacchi esclusi.
- 9bis.5 Nei casi in cui tali verifiche conducano all'accertamento di distacchi superiori ai limiti fissati dal presente articolo, contestualmente alla messa a disposizione dell'esito della verifica, incluse le informazioni di cui al comma precedente, il distributore informa il richiedente che entro 50 giorni lavorativi invierà le eventuali ulteriori analisi effettuate dall'impresa distributrice, la descrizione delle attività di adeguamento della rete già svolte nel frattempo e la previsione con indicazione temporale di eventuali ulteriori attività.
- 9bis.6 In caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità sul tempo di comunicazione di cui al presente articolo per le cause indicate al successivo articolo 25, comma 1, lettera c), è dovuto un indennizzo automatico. Tale indennizzo automatico, differenziato per i tempi di ritardo nell'esecuzione della prestazione, è definito nella misura disciplinata dall'articolo 26 con riferimento alla categoria "produttore BT".
- 9bis.7 Nel caso di richieste di verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione nei mesi da settembre a marzo, qualora il richiedente o il produttore intenda verificare l'immissione in rete in condizioni di elevata producibilità dell'impianto, la verifica può essere posticipata oltre i tempi massimi disciplinati dal presente articolo. In tal caso, la verifica dovrà comunque essere avviata entro il 30 aprile successivo alla conferma della richiesta di verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione;
- 9bis.8 Le disposizioni di cui al presente articolo sono applicabili a partire dal 1° luglio 2026.

### ***Articolo 9ter***

*Monitoraggio della fase di prima applicazione dello standard di verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione BT*

- 9ter.1 Le imprese distributrici alle cui reti sono connessi almeno 100.000 clienti finali comunicano all'Autorità il numero di conferme della richiesta di verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione, il numero di verifiche effettuate, con disaggregazione delle verifiche per cui è stata richiesta la posticipazione, il numero di

## **Allegato B**

distacchi settimanali riscontrato in ciascuna verifica e, ove disponibile, il differenziale di tensione tra il punto di connessione del cliente/produttore e l'impianto di produzione;

- 9ter.2 Le comunicazioni di cui al comma precedente sono trasmesse entro il 31 marzo 2027, con riferimento all'anno 2026 ed entro il 30 settembre 2027, con riferimento al primo semestre 2027.

### **Articolo 10**

#### *Tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura*

- 10.1 Il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al richiedente o al produttore del documento recante l'esito della verifica della tensione di fornitura e la data di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.

### **Articolo 11**

#### *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte*

- 11.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura indirizzata dal richiedente o dal produttore al distributore e la data di messa a disposizione della risposta motivata al richiedente o al produttore.
- 11.2 La risposta motivata deve contenere:
- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal richiedente o dal produttore;
  - b) l'indicazione del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati;
  - d) la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal distributore;
  - e) l'elenco della documentazione allegata.
- 11.3 Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai casi in cui un cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia al proprio distributore. In tali casi, la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita al cliente finale dal solo venditore.
- 11.4 Il presente articolo non si applica nel caso in cui il venditore abbia la necessità di acquisire dati tecnici o altre informazioni necessarie per la risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni pervenuta da un cliente finale. In tali casi si applica il livello specifico previsto in relazione al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore.

## **Allegato B**

- 11.5 Nel caso in cui la richiesta di informazioni sia inviata da un cliente MT e riguardi la conoscenza del livello di potenza di cortocircuito presso il proprio punto di connessione alla rete, il distributore esegue la verifica con modalità documentale ed analitica ed include nella risposta:
- a) i livelli di potenza di cortocircuito trifase minima di esercizio e minima convenzionale al punto di connessione con la rete MT e confronto con i valori riportati nella tabella 35 dell'Allegato informativo F alla norma CEI 0-16, allegata alla deliberazione 18 marzo 2008, ARG/elt 33/08;
  - b) i livelli di potenza di cortocircuito nel punto "a monte" di connessione alla rete AT o AAT (riportando il valore puntuale di minima convenzionale calcolato e pubblicato da Terna in ottemperanza al comma 34.3 della deliberazione 30 dicembre 2004, n. 250/04) e confronto con i livelli previsionali a cinque anni di potenza di cortocircuito minima convenzionale (al corrispondente livello di tensione) pubblicati da Terna in ottemperanza al comma 34.4 della deliberazione 250/04;
  - c) i tempi e l'effetto atteso di azioni previste per l'eventuale innalzamento dei livelli di potenza di cortocircuito.

### **Articolo 12**

#### *Fascia di puntualità per gli appuntamenti*

- 12.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano la presenza del cliente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti non può superare le due ore.
- 12.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il distributore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 12.3 Il cliente finale deve assicurare la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordata con il distributore medesimo.

### **Articolo 13**

#### *Appuntamenti posticipati*

- 13.1 In caso di appuntamento posticipato il distributore deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:
- a) codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
  - b) data per l'appuntamento proposta dal distributore;
  - c) data e fascia di puntualità concordata;
  - d) data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo.

## **Allegato B**

- 13.2 L'esercente informa altresì il cliente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

### **Articolo 14**

#### *Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore*

- 14.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore al distributore e la data di messa a disposizione dei dati tecnici richiesti al venditore. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal TIQV e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore, qualora il reclamo del cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza.
- 14.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti il distributore debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.
- 14.3 Nel caso in cui la richiesta non sia conforme a quanto previsto dal TIQV, il distributore informa tempestivamente il venditore, il quale dovrà riformulare la richiesta. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.
- 14.4 AI fini dell'individuazione dello standard applicabile, si considerano richieste di altri dati tecnici complesse di cui alle Tabella 2 e Tabella 4 quelle riferite a:
- a) ricostruzione consumi per malfunzionamento del gruppo di misura;
  - b) richieste relative a dati di misura per periodi superiori a 2 anni;
  - c) richieste relative a POD trattati orari;
  - d) verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo relativi a periodi in cui la rete era gestita da un diverso operatore;
  - e) verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo relativi a periodi anteriori di più di 12 mesi alla data della richiesta;
  - f) richieste relative ad interruzioni del servizio di distribuzione;
  - g) richieste relative a contestazioni del cliente in sede di esecuzione lavori di aspetti tecnici.
- 14.5 I dati tecnici messi a disposizione dal distributore devono essere completi e pertinenti rispetto alla richiesta.
- 14.6 Qualora la richiesta di altri dati tecnici di cui alle Tabella 2 e Tabella 4 da parte del venditore, riferita ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di informazioni o nell'ambito di una procedura di conciliazione paritetica richieda, in via eccezionale, un

## **Allegato B**

sopraluogo, il distributore ne dà comunicazione motivata al venditore e provvede a riclassificare la richiesta come altri dati tecnici complessi.

### **Articolo 15**

#### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 15.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura, inviata dal richiedente e la data di attivazione della fornitura.
- 15.2 Nel caso in cui il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 15.3 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione della stessa per morosità del cliente finale.

### **Articolo 16**

#### *Tempo di disattivazione della fornitura*

- 16.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal richiedente e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 16.2 Nel caso in cui il richiedente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 16.3 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. È inoltre assimilata alla disattivazione la semplice chiusura contrattuale, con acquisizione della lettura finale, che assicuri al cliente che non gli saranno addebitati ulteriori consumi. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati. Non sono considerate disattivazioni i casi di passaggio dal mercato di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa), nonché i passaggi da un venditore all'altro.

### **Articolo 17**

#### *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

## **Allegato B**

- 17.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di riattivazione della fornitura da parte della controparte commerciale, tramite il Sistema Informativo Integrato, e la data di riattivazione della fornitura.

### **Articolo 18**

#### *Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura*

- 18.1 Il tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura è il tempo, registrato in ore e minuti, intercorrente tra l'istante di richiesta del cliente finale interessato dal guasto, registrato in ore e minuti, e l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica su detto punto di consegna, registrato in ore e minuti.
- 18.2 Qualora il cliente finale richieda, contestualmente alla segnalazione del guasto, un intervento posticipato, si applica quanto previsto per gli appuntamenti posticipati. In tal caso il tempo per l'esecuzione della prestazione decorre dalla data e ora fissate per l'appuntamento.

### **Articolo 19**

#### *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura e relativo corrispettivo*

- 19.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica.
- 19.2 Il corrispettivo per la verifica del gruppo di misura è nullo in caso di accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente o del non corretto funzionamento dell'orologio/calendario, mentre è pari a 50,00 euro in caso accertamento di limiti di tolleranza entro i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente e del corretto funzionamento dell'orologio/calendario.
- 19.3 Il distributore è tenuto a registrare l'esito delle verifiche del gruppo di misura.
- 19.4 In esito alla verifica di funzionamento del gruppo di misura, il distributore trasmette tempestivamente l'esito al cliente, anche con modalità dematerializzate.
- 19.5 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di limiti di tolleranza entro i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente e del corretto funzionamento dell'orologio/calendario, il distributore è tenuto ad informare il richiedente, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, che gli sarà addebitato il corrispettivo.
- 19.6 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente o del non corretto funzionamento

## **Allegato B**

dell'orologio/calendario, il distributore registra le cause di malfunzionamento secondo la seguente classificazione:

- a) guasto o anomalia al misuratore che impedisce la corretta registrazione dei consumi a causa di limiti di tolleranza oltre i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente;
- b) guasto o anomalia ai riduttori di misura che impedisce la corretta registrazione dei consumi a causa di limiti di tolleranza oltre i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente;
- c) guasto o anomalia all'orologio/calendario;
- d) altro guasto o anomalia.

19.7 Nei casi di cui al comma precedente contestualmente alla messa a disposizione dell'esito della verifica al richiedente, il distributore informa il richiedente che il gruppo di misura necessita di sostituzione immediata e che nei casi di cui al precedente comma lettere a), b) e c) il distributore, in materia di ricostruzione dei consumi, applicherà le disposizioni di cui al Titolo IV della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99. Allo scopo il distributore comunica al richiedente:

- a) la data prevista di sostituzione del gruppo di misura;
- b) il riferimento e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore;
- c) che il cliente finale ha tempo cinque giorni dalla data di ricevimento dell'esito della verifica per concordare con la persona di cui alla lettera b) una data alternativa, entro quindici giorni lavorativi rispetto alla data di cui alla lettera a), per la sostituzione del gruppo di misura;
- d) che il cliente finale deve assicurare la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per la sostituzione del gruppo di misura;
- e) che, a fine sostituzione del gruppo di misura, sarà consegnata al cliente finale copia del verbale di sostituzione che il cliente stesso controfirmerà per presa visione dei consumi registrati dal gruppo di misura sostituito;
- f) che, in caso di mancato rispetto della data di cui alla lettera a), al netto del posticipo di cui alla lettera c), è previsto un indennizzo automatico.

19.8 La disposizione di cui alla lettera e) del comma precedente sostituisce la disposizione di cui al comma 11.2 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99 nella parte in cui disciplina che "Nel caso in cui il guasto richieda l'immediata sostituzione del gruppo di misura, tale sostituzione può avvenire soltanto con il consenso scritto del cliente che, presa visione dei consumi registrati dal gruppo di misura al momento della sua sostituzione, li sottoscrive."

## **Allegato B**

### **Articolo 20**

#### *Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto*

- 20.1 Il tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al richiedente e al produttore del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura guasto.
- 20.2 Qualora il richiedente o il produttore eserciti la facoltà di cui al comma 19.7, lettera c), posticipando la data proposta dal distributore, il tempo intercorrente tra la data proposta dal distributore e la data posticipata richiesta dal richiedente o dal produttore non deve essere computato ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al comma precedente.
- 20.3 Qualora il gruppo di misura risulti inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di cui al comma 19.7.

### **Articolo 21**

#### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*

- 21.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente finale.
- 21.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente finale e per i quali il richiedente non abbia richiesto un appuntamento posticipato.
- 21.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo con appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione.
- 21.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni relative all'esecuzione dei lavori semplici, lavori complessi e all'attivazione della fornitura siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente finale e tali lavori siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori.
- 21.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici o generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- 21.6 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti, purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto

## **Allegato B**

richiedente. Il distributore è tenuto a presentare le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo al medesimo.

- 21.7 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia impedita dalla praticabilità del terreno, ad esempio per innevamento persistente, il distributore comunica al richiedente la sospensione della prestazione, che si protrae per lo stretto tempo necessario per il ritorno alla praticabilità dei terreni interessati.
- 21.8 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia ritardata a causa di attività da realizzarsi a cura del richiedente la prestazione quali ad esempio, opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta, o ritardi dipendenti da decisioni del richiedente, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni non comprendono i tempi associati a tali attività.
- 21.9 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente documentata dal distributore, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con il distributore. È fatto divieto al distributore di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza cliente all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.
- 21.10 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:
- a) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
  - b) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

## *TITOLO 3 – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE*

### **Articolo 22**

#### *Livelli specifici di qualità commerciale del servizio*

- 22.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella Tabella 1.

## Allegato B

**Tabella 1 – Livelli specifici di qualità commerciale**

	<b>Clieni BT</b>	<b>Clieni MT</b>	<b>Produttori BT</b>	<b>Produttori MT</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	non applicabile	30 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
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	non applicabile	non applicabile	non applicabile
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	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di messa a disposizione della verifica dei distacchi settimanali dell'impianto di produzione	20 giorni lavorativi	non applicabile	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

## Allegato B

Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Note

- (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

22.2 I livelli specifici di qualità relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono fissati in Tabella 2.

**Tabella 2 – Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta da parte del venditore	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi.
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi

22.3 I livelli specifici di qualità devono essere calcolati:

- a) con riferimento al distributore, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
- b) con riferimento alla regione, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

### Articolo 23

#### *Livelli generali di qualità commerciale del servizio*

23.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella Tabella 3.

**Tabella 3 - Livelli generali di qualità commerciale**

	Clienti BT	Clienti MT	Produttori BT	Produttori MT
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	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi

## Allegato B

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	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi	30 giorni solari nel 95% dei casi
--	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

23.2 I livelli generali relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono definiti nella Tabella 4.

**Tabella 4 – Livelli generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta da parte del venditore	Livello
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

23.3 I livelli generali di qualità devono essere calcolati:

- con riferimento al distributore, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
- con riferimento alla regione, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

### Articolo 24

#### *Standard di qualità definiti dal distributore*

24.1 Qualora il distributore definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dal presente provvedimento oppure riguardare prestazioni non previste.

24.2 Qualora il distributore definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma precedente, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quelli definiti dal successivo Articolo 26.

### Articolo 25

#### *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

25.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

## **Allegato B**

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l' esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all' esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

25.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b) del comma precedente, il distributore documenta la causa del mancato rispetto.

## *TITOLO 4 – INDENNIZZI AUTOMATICI*

### **Articolo 26**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 26.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause indicate al comma 25.1 lettera c), è dovuto l'indennizzo automatico.
- 26.2 Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, , e, 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 indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base pari a:
    - i. 40,25 € per i clienti BT domestici e produttori BT;
    - ii. 80,50 € per i clienti BT non domestici;
    - iii. 161,00 € per i clienti MT e produttori MT
  - b) 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 e pari a:
    - i. 80,50 € per i clienti BT domestici e produttori BT;
    - ii. 161,00 € per i clienti BT non domestici;
    - iii. 322,00 € per i clienti MT e produttori MT;
  - c) 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 e pari a:

## **Allegato B**

- i. 120,75 € per i clienti BT domestici e produttori BT;
- ii. 241,50 € per i clienti BT non domestici;
- iii. 483,00 € per i clienti MT e produttori MT.

26.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 34,50 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo i tempi e le proporzioni definiti dal comma precedente.

### **Articolo 27**

#### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

- 27.1 Il distributore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al comma 25.1, lettere a) e b).
- 27.2 Il distributore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il cliente finale non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- 27.3 Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici.
- 27.4 Il distributore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
  - a) per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione se l'interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti ferma-cavi presenti sul gruppo di misura, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente finale;
  - b) per mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura nel caso in cui questo risulti inaccessibile.

### **Articolo 28**

#### *Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico*

- 28.1 L'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale dal distributore tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta; nel caso di richiesta del produttore l'accredito avviene attraverso rimessa diretta da parte del distributore.
- 28.2 Gli indennizzi automatici, tenuto conto dei casi di esclusione, sono corrisposti dal distributore al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard,

## **Allegato B**

esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

- 28.3 L'esercente è tenuto ad accreditare al cliente finale che ha richiesto la prestazione, per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate al comma 25.1 lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, oppure corrisposto mediante rimessa diretta..
- 28.4 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte del distributore entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta. Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo di messa a disposizione di dati tecnici devono essere corrisposti entro 6 mesi dalla data della richiesta di dati tecnici.
- 28.5 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui ai precedenti commi decorrono dalla data dell'appuntamento.
- 28.6 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## *TITOLO 5 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE*

### **Articolo 29**

#### *Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*

- 29.1 Il distributore deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime.
- 29.2 Per ogni richiesta di prestazione, di sua competenza, soggetta a livelli specifici e generali di qualità, il distributore deve registrare:

## **Allegato B**

- a) il codice di rintracciabilità con cui il distributore identifica la singola richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche;
- b) il codice con cui il distributore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza, suddividendo tra clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT;
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche;
- f) la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica del gruppo di misura o della tensione di fornitura;
- g) il tipo di guasto del gruppo di misura come classificato al comma 19.6;
- h) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- i) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente;
- j) la data di esecuzione della prestazione; per le attivazioni e disattivazioni della fornitura anche l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- k) la data di sostituzione del gruppo di misura guasto, la data proposta dal distributore per la sostituzione del gruppo di misura guasto e l'eventuale data posticipata richiesta dal cliente;
- l) la data di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura;
- m) la causa, tra quelle indicate al comma 25.1 dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- n) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- o) l'indicazione che la richiesta di informazioni ha riguardato la conoscenza del livello di potenza di cortocircuito presso il proprio punto di connessione alla rete e, in tal caso, le informazioni di cui al comma 11.5, lettere da a) a c);
- p) il codice dell'eventuale appuntamento con il cliente finale, inclusi gli appuntamenti posticipati;
- q) l'eventuale indicazione che l'appuntamento di cui alla precedente lettera p) è posticipato per richiesta del cliente finale;
- r) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
- s) il codice POD di cui all'articolo 14 dell'Allegato A alla deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09.

29.3 Per ogni appuntamento con il cliente finale, inclusi gli appuntamenti posticipati, il distributore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- b) la data proposta dal distributore per l'appuntamento con il cliente finale;
- c) la data, l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
- d) il rispetto o meno dell'appuntamento con il cliente finale;
- e) l'eventuale assenza del cliente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera c);

## **Allegato B**

- f) la causa, tra quelle indicate al comma 25.1, dell'eventuale mancato rispetto della fascia di puntualità;
- g) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- h) il codice POD di cui all'articolo 14 dell'Allegato A alla deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09.

29.4 Per ogni prestazione relativa alla messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore l'impresa distributrice registra:

- a) il codice identificativo del punto di prelievo e la tipologia di utenza a cui si riferisce la richiesta;
- b) la data di ricevimento della richiesta;
- c) la tipologia della richiesta (M01, M02, M02C);
- d) per le tipologie di richieste M01 ed M02 se la richiesta è stata effettuata sulla base di un reclamo o di una richiesta di informazione telefonica;
- e) la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti;
- f) i dati tecnici comunicati;
- g) in caso di gruppo di misura parzialmente accessibile o non accessibile, la data di effettuazione dei tentativi di accesso;
- h) la data di corresponsione e l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

29.5 Per ogni richiesta relativa al ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura, il distributore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione;
- b) i dati identificativi del cliente finale;
- c) l'istante di richiesta del cliente finale interessato dal guasto;
- d) l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica;
- e) la causa, tra quelle indicate al comma 25.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- f) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione o alla corresponsione dell'indennizzo.

29.6 Il venditore registra i casi di trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione.

29.7 Il venditore registra altresì la data di ricevimento da parte del distributore dell'elenco dei clienti ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici, nonché l'ammontare degli indennizzi da corrispondere a ciascuno dei clienti finali interessati.

29.8 Per ognuna delle prestazioni relative alla preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione e di media tensione, all'esecuzione di lavori semplici e complessi il distributore registra inoltre l'informazione indicante se la prestazione di riferimento si riferisce ad una connessione alla rete.

## **Allegato B**

- 29.9 Per ogni reclamo o richiesta di informazioni scritte, il distributore deve registrare, oltre alle informazioni e ai dati di cui al comma 11.2, la classificazione attribuita ai sensi della Tabella 8.
- 29.10 L'impresa distributrice registra il numero di casi di sostituzione del misuratore per display guasto.

### **Articolo 30**

#### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 30.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati, il distributore deve:
- a) mantenere il registro aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento tra archivi commerciali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.
- 30.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di distributori di fornire un estratto informatico del registro.

## **Allegato B**

### *TITOLO 6 – COMUNICAZIONI ALL’AUTORITÀ, CONTROLLI E PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI*

#### **Articolo 31**

##### *Comunicazioni all’Autorità, delle informazioni e dei dati di qualità commerciale*

- 31.1 Entro il 31 marzo di ogni anno il distributore con più di 5.000 tra clienti finali (sia soci che non soci) e produttori al 31 dicembre dell’anno precedente è tenuto a comunicare all’Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi.
- 31.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell’anno precedente a quello di comunicazione all’Autorità, il distributore è tenuto a comunicare, secondo le modalità operative definite dalla Direzione Infrastrutture Energia dell’Autorità:
- a) per ogni tipologia di utenza:
    - il numero totale delle richieste di prestazioni e delle conferme delle richieste di verifica;
    - il numero totale delle richieste di prestazioni e delle conferme delle richieste di verifica per le quali il distributore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause;
    - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni e delle conferme delle richieste di verifica calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 25.1 lettera c);
    - il numero totale di richieste di informazioni di cui al comma 11.5;
  - b) per ogni tipologia di utenza e per le prestazioni, e limitatamente a quelle prestazioni eseguite con gli appuntamenti di cui al Titolo II:
    - il numero totale di appuntamenti con il cliente finale;
    - il numero totale di appuntamenti posticipati;
    - il numero totale di appuntamenti con il cliente finale, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause;
    - il numero totale di appuntamenti posticipati, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause;
  - c) per ogni tipologia di utenza per le prestazioni relative alla comunicazione dell’esito della verifica del gruppo di misura e alla comunicazione dell’esito della verifica della tensione di fornitura, il distributore è tenuto a comunicare il numero di conferme

## **Allegato B**

delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della tensione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

- d) per ogni tipologia di utenza per le prestazioni relative alla sostituzione del gruppo di misura guasto e al ripristino del valore corretto della tensione di fornitura, il numero di gruppi di misura sostituiti a seguito di verifica del gruppo di misura, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e il numero di ripristini del valore corretto della tensione di fornitura;
- e) il numero totale di clienti BT domestici, di clienti BT non domestici, di clienti MT, di produttori BT e di produttori MT al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione;
- f) per ogni tipologia di utenza e per le prestazioni relative alla preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione e di media tensione, all'esecuzione di lavori semplici e complessi, corrispondenti a connessioni alla rete, comprese quelle eseguite con gli appuntamenti:
  - il numero totale delle prestazioni;
  - il numero totale delle prestazioni per le quali il distributore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità suddividendole in base alle cause;
  - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 25.1 lettera c);
- g) per ogni tipologia di utenza e per le prestazioni relative all'esecuzione di lavori semplici e complessi il distributore comunica anche i tempi medi effettivi per l'ottenimento degli atti autorizzativi;
- h) per ogni tipologia di utenza e per le prestazioni relative alla risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, il numero dei reclami e delle richieste di informazioni scritte, classificati in base alla classificazione di primo e di secondo livello di cui alla Tabella 8.

31.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il distributore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

## **Articolo 32**

### *Controlli sulle informazioni e sui dati forniti per la qualità commerciale*

32.1 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati comunicati ai fini di controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento.

## **Allegato B**

### **Articolo 33**

#### *Pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale*

- 33.1 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati comunicati ai fini di pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

## *TITOLO 7 – INFORMAZIONI AI CLIENTI FINALI*

### **Articolo 34**

#### *Informazione ai clienti finali per la qualità commerciale*

- 34.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, da parte di clienti finali, il distributore fornisce a tali clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici e le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Il distributore fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.
- 34.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, distributore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare il venditore, per ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso, dei livelli specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti.
- 34.3 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità o della fissazione di un appuntamento l' esercente comunica al richiedente un codice di rintracciabilità.

## **Allegato B**

### *TITOLO 8 – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI DEI DATI*

#### **Articolo 35**

##### *Disposizioni generali*

- 35.1 Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti all’Autorità in attuazione di quanto previsto dal presente provvedimento o dall’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2019, 566/2019/R/EEL.
- 35.2 L’Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle presenti disposizioni.
- 35.3 E’ fatta salva la facoltà dell’Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell’esercente per l’irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall’Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente provvedimento sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo o degli ulteriori controlli di cui al comma 45.5.

#### **Articolo 36**

##### *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale*

- 36.1 Il controllo dei dati di qualità commerciale riguarda per i distributori tutte le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione.
- 36.2 L’Autorità comunica al il distributore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) le prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici oggetto del controllo;
  - b) l’anno interessato dalla verifica, comunque non anteriore al 2023;
  - c) per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità, se il distributore fornisce il servizio di distribuzione o vendita non compreso in una sola provincia.
- 36.3 Il distributore entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all’Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l’effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.
- 36.4 In sede di controllo, il distributore fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo, un elenco contenente per ogni richiesta di

## **Allegato B**

prestazione i campi indicati in Tabella 6. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall’Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale. In caso di controllo di più di una tipologia di prestazioni di qualità commerciale è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di prestazioni di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione  $N$  la dimensione  $n$  del campione rispetta i seguenti limiti:

- per  $N \leq 400$ :  $10 \leq n \leq 20$ ;
- per  $400 < N \leq 3.000$ :  $20 \leq n \leq 30$ ;
- per  $3.000 < N \leq 10.000$ :  $20 \leq n \leq 40$ ;
- per  $N > 10.000$ :  $30 \leq n \leq 50$ .

36.5 Il distributore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall’avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all’Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

36.6 Il numero delle prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici riportati negli elenchi di cui al comma precedente, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal distributore all’Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il distributore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all’Articolo 45 sarà il più elevato tra quello comunicato dal distributore all’Autorità e quello fornito in sede di controllo.

### **Articolo 37**

#### *Validazione dei dati*

37.1 In Tabella 7 sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.

37.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal distributore, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall’esercente è fatta salva la facoltà per l’esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità commerciale.

## **Allegato B**

### **Articolo 38**

#### *Criteri di conformità dei dati validi*

38.1 Ogni prestazione di qualità commerciale classificata come valida secondo quanto disposto dal comma 37.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo;
- documentabilità delle cause;
- esattezza del tempo.

38.2 La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

38.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dal comma 37.1, sono sottoposte:

- a) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di:
  - corrispondenza;
  - completezza;
  - correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dal comma 25.1 lettera c));
  - documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dal comma 25.1, lettere a) e b));
  - esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard);
- b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo vale quanto definito alla precedente lettera a), con la sola esclusione della verifica di completezza.

### **Articolo 39**

#### *Verifica di corrispondenza*

39.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal distributore di cui al comma 36.5 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di cui all'Articolo 43.

### **Articolo 40**

#### *Verifica di completezza*

## **Allegato B**

- 40.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione o media tensione.
- 40.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai clienti previste dal comma 5.3; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dal comma 5.3.

### **Articolo 41**

#### *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

- 41.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici o standard di qualità definiti dal distributore.
- 41.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che il distributore abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente finale o al produttore, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- importo corrisposto al cliente finale o al produttore diverso da quello previsto dal comma 26.2, per la tipologia di utenza al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale tipologia di utenza;
  - importo pagato al cliente finale o al produttore non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dal comma 26.2;
  - importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dal comma 28.4.

### **Articolo 42**

#### *Verifica di documentabilità delle cause*

- 42.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico o definiti dal distributore.
- 42.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dal comma 25.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- per le cause indicate dal comma 25.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
  - per le cause indicate dal comma 25.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

## **Allegato B**

### **Articolo 43**

#### *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione*

- 43.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici o soggette a standard di qualità definiti dall'esercente.
- 43.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal distributore di cui al comma 36.5 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 43.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 43.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzia un mancato rispetto del relativo livello specifico o dello standard specifico di qualità definito dal distributore o del relativo livello generale o dello standard generale di qualità definito dal distributore, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico secondo quanto previsto all'Articolo 26 e all'Articolo 28.

### **Articolo 44**

#### *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

- 44.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso il distributore, tra le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 37 e dall'Articolo 38:
- $n_1$  prestazioni di qualità commerciale non valide;
  - $n_2$  prestazioni di qualità commerciale non conformi.
- 44.2 A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità commerciale non valide e il numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:
- $N_1$  numero delle prestazioni di qualità commerciale non valide;
  - $N_2$  numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima  $N_1$  e  $N_2$  per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore  $N_i$  è determinato dalla formula seguente:

## **Allegato B**

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove  $X$  è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri  $N, M, n$ .

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

### **Articolo 45**

*Penalità per le prestazioni di qualità commerciale stimate non valide e non conformi*

- 45.1 Per ciascuno degli  $N1$  e degli  $N2$  determinati con la metodologia di cui al comma 44.2, il distributore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
- per ogni  $N1$ , una penalità unitaria pari a euro 1.500 (millecinquecento);
  - per ogni  $N2$ , una penalità unitaria pari a euro 350 (trecentocinquanta).
- 45.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del distributore, sono definite le seguenti franchigie:
- a) per  $N1$ , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
  - b) per  $N2$ , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di  $N1$ .
- 45.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del distributore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 45.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N1$  ed  $N2$ , determinati con la metodologia di cui al comma 44.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 45.2.
- 45.4 Il distributore che intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ne dà conferma all'Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 45.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01. Il distributore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).
- 45.5 Qualora il distributore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il distributore:

## **Allegato B**

- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente Testo integrato in relazione alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale;
- b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

### **Articolo 46**

*Penalità per prestazioni di qualità commerciale stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo*

- 46.1 L'ulteriore controllo di cui al comma 45.5 è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui ai commi 44.1 e 44.2 per verificare le stesse prestazioni di qualità commerciale oggetto del primo controllo; il distributore, qualora siano riscontrate prestazioni di qualità commerciale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 37 e dall'Articolo 38, è tenuto al pagamento della penalità che risulta riducendo del 25% l'ammontare determinato in applicazione dei commi 45.1, 45.2 e 45.3. Il distributore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).
- 46.2 Ai fini dell'ulteriore controllo il campione è estratto con le modalità di cui al comma 36.4 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo controllo; il campione per l'ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo
- 46.3 Fatto salvo quanto disposto dal comma 46.1, il distributore provvede, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01, al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 75% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 45.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità.

## Allegato B

**Tabella 5 – Prestazioni per forniture in bassa tensione soggette a preventivo rapido a cura del venditore**

Prestazione	Descrizione della prestazione	Livello applicabile
Variazione contrattuale o voltura a parità di condizioni di fornitura		Non applicabile
Energizzazione di un punto di consegna preposato disattivo, monofase o trifase, a parità di condizioni	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura (ordinaria o temporanea) precedentemente disattivo a parità di condizioni	Attivazione della fornitura
Energizzazione di un punto di consegna monofase precedentemente disattivo, con variazione di potenza	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura monofase (ordinaria o temporanea) con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 6,6 kW	Attivazione della fornitura
Energizzazione di un punto di consegna trifase precedentemente disattivo, con variazione di potenza	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 33 kW o temporanea con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura monofase (ordinaria o temporanea) con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 6,6 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 33 kW o temporanea con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 40 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza su fornitura trifase	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile oltre i 33 kW ed entro i 50 kW prima e dopo la variazione	Attivazione della fornitura

## Allegato B

**Tabella 6 – Campi dell’elenco di prestazioni di qualità commerciale**

N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità individuazione prestazione	Tipologia utenza (1 = clienti finali BT domestici 2 = clienti finali BT non domestici 3 = clienti finali MT 4 =produttori BT 5=produttori MT)	POD	Data ricevimento richiesta prestazione o inizio della prestazione (gg/mm/aa)	Tipo di guasto del gruppo di misura come da articolo 92 1= 2= 3= 4=	Atto autorizzativo		Sospensione		Data esecuzione prestazione (compresi sostituzione del misuratore guasto e ripristino del valore corretto della tensione) (gg/mm/aa)	Eventuale data ritardata richiesta dal cliente (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/ 2=per cause cliente finale o terzi/ 3=per causa esercente)	Tempo effettivo rilevato come da articolo 82 (cifra intera)
							Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)				

segue

Ammontare indennizzo corrisposto [€/00]	Informazioni su potenza di corto circuito	Appuntamento			Appuntamento posticipato		Appuntamento effettivo		Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/ 2=per cause cliente finale o terzi/ 3=per causa esercente)	Appuntamento per sostituzione del misuratore	
		Codice app.	Data proposta dall’esercente per l’appuntamento con il cliente (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall’esercente (hh:mm)	Data proposta dal cliente per l’appuntamento con l’esercente (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal cliente (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)		Data proposta dall’esercente per l’appuntamento con il cliente (gg/mm/aa)	Data posticipata richiesta dal cliente per sostituzione misuratore (gg/mm/aa)

## Allegato B

**Tabella 7 – Elementi di validazione per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale**

		<b>Elementi indispensabili per la validazione</b>
Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura	Richiesta di preventivo non rapido	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della tensione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Sostituzione del gruppo di misura guasto	Copia del modulo attestante l'esecuzione della sostituzione del gruppo di misura
	Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	Copia del modulo attestante il ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

## Allegato B

### Tabella 8 – Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<b>Morosità e sospensione</b> <i>Reclami e richieste relativi alle sospensioni, riduzioni della potenza e riattivazioni della fornitura.</i>	-
<b>Mercato</b> <i>Reclami relativi alle tempistiche dello switching</i>	-
<b>Misura</b> <i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i>	Mancate letture
	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Altro
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> <i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione
	Sicurezza
<b>Bonus sociale</b> <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.</i>	Validazioni
	Cessazioni
	Altro
<b>Qualità commerciale</b> <i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
<b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti</i>	