

Delibera 201/99 (adottata il 28 dicembre 1999)

DIRETTIVA CONCERNENTE LA DISCIPLINA DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, COMMA 12, LETTERA G) ED H), DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995, N. 481

(Supplemento ordinario n. 235 alla Gazzetta Ufficiale serie generale n. 306 del 31 dicembre 1999)

L'AUTORITÀ
PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

- Nella riunione del 28 dicembre 1999,
- Premesso che:
 - l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 (di seguito: legge n. 481/95), prevede che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37 del medesimo articolo 2, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h) del medesimo articolo 2, comma 12;
 - l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 prevede che l'Autorità emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente;
 - con delibera dell'Autorità 31 luglio 1997, n. 81/97 (di seguito: delibera n. 81/97), è stato avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95, in tema di qualità del servizio dell'energia elettrica;
- Visti:
 - la legge n. 481/95, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità;

- la legge 31 dicembre 1996, n. 675, recante tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, e successive modificazioni e integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, di attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- l'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante riordino e potenziamento di meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Visti:
 - il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223 del 23 settembre 1995;
 - la delibera dell'Autorità 30 maggio 1997, n. 61/97, recante disposizioni generali in materia di svolgimento dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
 - il documento “Rapporto sulla qualità del servizio elettrico nel 1997” approvato dall'Autorità in data 24 novembre 1998 (PROT. AU/98/218);
 - il documento “Risultati dell'indagine sulla soddisfazione e sulle aspettative degli utenti domestici di energia elettrica e di gas” approvato dall'Autorità in data 24 novembre 1998 (PROT. AU/98/217);
 - la deliberazione dell'Autorità 1 settembre 1999, n. 128/99, recante la definizione di obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e di indicatori di continuità del servizio, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 234 del 5 ottobre 1999;
- Considerati gli esiti del procedimento avviato con la delibera n. 81/97, e in particolare i commenti e le osservazioni scritte pervenuti in relazione al documento per la consultazione “Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas”, approvato dall'Autorità in data 17 giugno 1999 (PROT. AU/99/130), e gli elementi acquisiti nel corso delle audizioni con i soggetti interessati, tenute nei giorni 15 e 16 settembre 1999;
- Considerato che nell'ambito delle suddette consultazioni sono state tra l'altro segnalate:
 - l'esigenza di circoscrivere l'ambito di applicazione della nuova disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita

dell'energia elettrica e del gas ai soggetti esercenti aventi un numero di utenti superiore ad una soglia minima;

- l'opportunità di prevedere un'applicazione graduale della nuova disciplina, a motivo della necessità da parte dei soggetti esercenti di disporre di un congruo periodo di tempo per adeguare le modalità operative e i sistemi informativi e rispondere agli obblighi derivanti dalla nuova disciplina;
- Considerato che la qualità del servizio di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica comprende sia fattori commerciali che fattori tecnici, tra i quali ultimi è preminente la continuità del servizio, per la quale l'Autorità ha presentato le proprie proposte nel documento per la consultazione "Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica", approvato dall'Autorità in data 24 novembre 1999 (PROT. AU/275);
- Ritenuto che:
 - sia opportuno definire livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica e, a tal fine, indicatori di qualità dei servizi medesimi, determinando altresì modalità di registrazione delle prestazioni richieste dagli utenti e delle prestazioni eseguite dai soggetti esercenti;
 - sia opportuno assicurare l'uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti al fine di assicurare una adeguata qualità commerciale del servizio e al fine di introdurre indennizzi automatici da corrispondere agli utenti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità, riferiti alla tempestività e alla puntualità nell'esecuzione di dette prestazioni;
 - sia opportuno prevedere la possibilità che gli esercenti definiscano anche su base locale standard specifici e generali di qualità commerciale, migliorativi rispetto ai livelli di qualità definiti dal presente provvedimento, o riferiti a prestazioni non previste dallo stesso, anche previo accordo con associazioni di consumatori;
 - sia opportuno in sede di prima attuazione della nuova disciplina prevederne l'applicazione solo ai soggetti esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, abbiano un numero di utenti superiore a cinquemila;
 - sia necessario prevedere gradualità nei tempi di applicazione della nuova disciplina, al fine di assicurare ai soggetti esercenti un congruo periodo di tempo per adeguare le modalità operative ed i sistemi informativi in ragione degli obblighi da essa derivanti;

DELIBERA

Titolo I – *Definizioni ed ambito di applicazione*

Articolo 1 *Definizioni*

Ai fini della presente direttiva, si applicano le seguenti definizioni:

- a) “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) “distribuzione” è l’attività di trasporto e di trasformazione dell’energia elettrica sulle reti ad alta, media e bassa tensione;
- c) “esercente” è l’esercente il servizio di pubblica utilità nel settore dell’energia elettrica che svolge l’attività di distribuzione e l’attività di vendita ai clienti del mercato vincolato in un’area territoriale;
- d) “utente” è il cliente finale vincolato ai sensi dell’articolo 2, comma 7, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, allacciato alla rete di distribuzione e alimentato in bassa tensione o in media tensione, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede all’esercente l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione e di vendita dell’energia elettrica, pur non avendo tale soggetto stipulato con l’esercente un contratto riguardante la prestazione;
- e) “livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all’utente;
- f) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- g) “servizio” è il servizio di distribuzione e/o di vendita dell’energia elettrica;
- h) “alta tensione” (AT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e non superiore a 150 kV;
- i) “media tensione” (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;
- j) “bassa tensione” (BT) è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;
- k) “nodo” è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;
- l) “presa” è la conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo utente, o un insieme di utenti 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;
- m) “gruppo di misura” è l’insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell’energia elettrica all’utente, atto a misurare l’energia elettrica

- fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;
- n) “punto di consegna” è il punto di confine tra l’impianto di proprietà dell’ esercente e l’ impianto dell’ utente;
 - o) “esecuzione di lavori semplici” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’ arte dell’ impianto in bassa tensione di proprietà dell’ esercente, su richiesta dell’ utente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;
 - p) “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’ arte dell’ impianto di proprietà dell’ esercente, su richiesta dell’ utente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;
 - q) “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’ arte, del lavoro richiesto dall’ utente, comprese l’ installazione del gruppo di misura e l’ attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente al lavoro medesimo;
 - r) “atti di terzi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l’ esecuzione della prestazione da parte dell’ esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all’ utente;
 - s) “tempo per l’ ottenimento degli atti di terzi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’ atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo dell’ esercente, di ricevimento dell’ atto perfezionatosi per ultimo;
 - t) “attivazione della fornitura” è l’ avvio dell’ alimentazione del punto di consegna della fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l’ eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;
 - u) “disattivazione della fornitura su richiesta dell’ utente” è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto da parte dell’ utente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
 - v) “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 dell’ utente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall’ esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’ Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto dall’ esercente ai sensi dell’ articolo 2, comma 37, della legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - w) “verifica del gruppo di misura” è l’ accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

- x) “verifica della tensione di fornitura” è l’accertamento del livello di tensione nel punto di consegna in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- y) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’ esercente con la quale l’utente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio ed ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente;
- z) “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’ esercente, con la quale l’utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto;
- aa) “lettura” è la rilevazione da parte dell’ esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell’utente;
- bb) “autolettura” è la rilevazione da parte dell’utente e la conseguente comunicazione all’ esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- cc) “data di ricevimento della richiesta” è:
- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell’ esercente;
 - per le richieste trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’ esercente;
 - per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’ esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’ esercente;
- dd) “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell’utente” è:
- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’ esercente;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’ esercente;
 - per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’ esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’ esercente;
- ee) “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte dell’utente degli oneri previsti dall’ esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è corretto in riferimento alla normativa tecnica vigente;

- ff) “conferma della richiesta della verifica della tensione di fornitura” è l’accezzazione da parte dell’utente degli oneri previsti dall’esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della tensione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- gg) “data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica” è:
- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell’esercente;
 - per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’esercente;
 - per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’esercente;
- hh) “data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui agli articoli 4, 5, 11, 12, 13 e 14 della presente direttiva, ovvero la data di comunicazione all’utente, come inserita nel sistema informativo dell’esercente, dell’avvenuta predisposizione di detto documento;
- ii) “appuntamento personalizzato” è l’appuntamento fissato, su richiesta dell’utente, in data successiva a quella proposta dall’esercente.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 La presente direttiva impone a tutti gli esercenti livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio, prevedendo l’indennizzo automatico dovuto all’utente da parte dell’esercente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità. L’esercente può definire standard specifici e generali di qualità e indennizzi automatici diversi da quelli indicati nella presente direttiva, nel rispetto di quanto previsto dall’articolo 32.
- 2.2 In sede di prima attuazione, intesa come il periodo intercorrente tra l’1 gennaio 2000 e il 31 dicembre 2002, sono esonerati dall’applicazione della presente direttiva gli esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, forniscano un numero di utenti BT non superiore a 5.000. Entro il periodo di prima attuazione, l’Autorità effettua una verifica dell’attuazione della presente direttiva sulla base dei dati forniti dagli esercenti ai sensi del successivo articolo 29. In base a tale verifica, l’Autorità valuta modalità e tempi secondo cui estendere l’applicazione della presente direttiva anche agli esercenti esonerati in sede di prima attuazione.

Titolo II – *Indicatori di qualità commerciale del servizio*

Articolo 3

Individuazione di indicatori di qualità commerciale del servizio

3.1 Al fine di definire i livelli specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente.

3.2 Al fine di definire i livelli generali di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente;
- tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
- grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente;
- numero annuo di letture e autoletture per utente;
- grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti.

Articolo 4

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

4.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo all'utente.

- 4.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici deve essere predisposto dall' esercente per ogni richiesta di lavori semplici, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto all'utente. Il preventivo deve contenere:
- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
 - b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura dell'utente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
 - d) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti di terzi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
 - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente direttiva, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dall' esercente all'utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - f) lo schema del contratto di fornitura che deve essere eventualmente sottoscritto dall'utente.
- 4.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici deve avere validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall' esercente nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Articolo 5

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

- 5.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell' esercente, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo all'utente.
- 5.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi deve essere predisposto dall' esercente per ogni richiesta di lavori complessi, indipendentemente

dall'ammontare del contributo richiesto all'utente. Il preventivo deve contenere quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.2.

- 5.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi deve avere validità non inferiore a sei mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
- 5.4 Qualora entro il tempo massimo di quaranta giorni lavorativi l'esercente non metta a disposizione dell'utente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, l'esercente medesimo deve inviare all'utente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di preventivo, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.

Articolo 6

Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo e la data di completamento del lavoro richiesto.

Articolo 7

Tempo di esecuzione di lavori complessi

- 7.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 7.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'esercente non completi il lavoro richiesto, l'esercente medesimo deve inviare all'utente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Articolo 8

Tempo di attivazione della fornitura

- 8.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura, con intervento limitato al gruppo di misura.

- 8.2 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 dell'utente e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati.

Articolo 9

Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

- 9.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 9.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. 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.

Articolo 10

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'utente presso l'esercente delle somme dovute, ovvero di comunicazione, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. L'esercente, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Articolo 11

Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione

- 11.1 Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta di rettifica e la data di messa a disposizione dell'utente del documento recante l'esito delle verifiche al riguardo effettuate dall'esercente, ovvero di messa a disposizione dell'utente della bolletta recante la rettifica di fatturazione. L'esercente, su richiesta dell'utente, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.
- 11.2 Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, l'esercente comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta deve essere effettuato entro sessanta

giorni solari dalla data di messa a disposizione dell'utente del documento recante l'esito delle verifiche.

Articolo 12

Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente

- 12.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di messa a disposizione dell'utente del documento recante l'esito della verifica.
- 12.2 L'esercente è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 27 della presente direttiva, l'esito delle verifiche del gruppo di misura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di errori superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, l'esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.

Articolo 13

Tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta dell'utente

- 13.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta dell'utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura e la data di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica.
- 13.2 Nei casi in cui, ai fini della verifica della tensione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, l'esercente deve mettere a disposizione dell'utente, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura, un documento da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell'esercente, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.
- 13.3 L'esercente è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 27 della presente direttiva, l'esito delle verifiche della tensione di fornitura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

Articolo 14

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

- 14.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata all'utente, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.
- 14.2 La risposta motivata all'utente deve contenere il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta presentata dall'utente, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire all'utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata all'utente deve contenere l'indicazione delle cause di non conformità del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente.
- 14.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte, l'utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, al registro di cui all'articolo 27, comma 27.1, della presente direttiva.

Articolo 15

Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

- 15.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 15.2 Al momento di concordare un appuntamento con l'utente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità prevista dall'articolo 21, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.
- 15.3 L'utente deve assicurare la propria disponibilità a ricevere l'esercente per tutta la fascia di puntualità concordata con l'esercente medesimo.

Articolo 16

Appuntamenti personalizzati

- 16.1 L'esercente è tenuto a fissare, qualora l'utente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 6, 8, 9 e 10.
- 16.2 Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, l'esercente è tenuto a comunicare all'utente interessato che, in caso di

mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico in sostituzione di quello dovuto in caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità corrispondente alla prestazione richiesta.

Articolo 17

Grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente

- 17.1 Il grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente è la percentuale di appuntamenti per i quali l'esercente ha rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente.
- 17.2 Il grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente si applica solo ai sopralluoghi effettuati ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4.

Articolo 18

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

- 18.1 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 dell'utente.
- 18.2 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 dell'utente e per i quali l'utente non abbia richiesto un appuntamento personalizzato.
- 18.3 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 che richiede la presenza dell'utente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre da:
- a) la data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
 - b) la nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per una delle cause indicate dall'articolo 23, lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.
- 18.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 6, 7 e 8 siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente e tali lavori siano stati tutti indicati nel preventivo di cui agli articoli 4 e 5, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori.

- 18.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti di terzi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- 18.6 Nel caso in cui l'utente richieda un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

Articolo 19

Numero annuo di letture e autoletture per utente

- 19.1 Il numero annuo di letture e autoletture per utente è, per ogni singolo utente, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dall'utente stesso.
- 19.2 La rilevazione del numero annuo di letture e autoletture per utente si effettua soltanto per gli utenti alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi.

Articolo 20

Grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti

- 20.1 Il grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti è calcolato per mezzo della seguente formula:

$$\frac{CONSEff - CONS_{Acc} \cdot \left(\frac{GEff}{G_{Acc}} \right)}{CONS_{Acc} \cdot \frac{60}{G_{Acc}}} 100 [\%]$$

dove:

- $CONSEff$ è il consumo effettivo espresso in kWh rilevato tra l'ultima lettura effettiva e la precedente (autoletture comprese);
- $CONS_{Acc}$ è la somma, espressa in kWh, dei consumi stimati e addebitati all'utente nelle fatture in acconto intercorse tra due letture effettive;
- G_{Eff} è il numero di giorni solari intercorsi tra l'ultima lettura effettiva e la precedente;
- G_{Acc} è il numero di giorni solari a cui si riferiscono i consumi stimati addebitati all'utente nelle fatture in acconto intercorse tra due letture effettive.

- 20.2 La rilevazione del grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti si effettua soltanto per gli utenti alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi e che abbiano sottoscritto il contratto di fornitura in data antecedente all'1 gennaio dell'anno di riferimento.

Titolo III – *Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio*

Articolo 21

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 1.

Tabella 1 – *Livelli specifici di qualità*

	Utenti BT	Utenti MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 4	15 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 6	15 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 8	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente di cui all'articolo 9	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 10	1 giorno feriale	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1	3 ore	3 ore

Articolo 22

Livelli generali di qualità commerciale del servizio

22.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 2.

Tabella 2 - *Livelli generali di qualità*

	Utenti BT	Utenti MT
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%	80%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 7, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	80%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, di cui all'articolo 11, messe a disposizione entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta dell'utente, di cui all'articolo 12, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche della tensione di fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'articolo 13, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 14, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	95%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con l'utente, di cui all'articolo 17, comma 17.2, relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%	non applicabile

22.2 Per gli utenti alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi, i livelli generali di qualità per lettura e fatturazione relativi alla lettura dei consumi e al grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti sono definiti nella tabella 3.

Tabella 3 – *Livelli generali di qualità per lettura e fatturazione*

	Utenti BT domestici a fatturazione bimestrale	Utenti BT non domestici a fatturazione bimestrale
Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture, di cui all'articolo 19, non inferiore a 1	95%	95%
Percentuale minima di fatture di conguaglio con grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti, di cui all'articolo 20, non superiore a 150%	85%	non applicabile
Percentuale minima di fatture di conguaglio con grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti, di cui all'articolo 20, non superiore a 250%	non applicabile	85%

22.3 I livelli generali di qualità di cui ai precedenti commi 22.1 e 22.2 devono essere calcolati:

- a) su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
- b) su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

Articolo 23

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

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

- 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 di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente 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 qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Titolo IV – *Indennizzi automatici*

Articolo 24

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21, l'esercente è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo automatico definito, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella 4.

Tabella 4 – *Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità*

	Utenti BT domestici	Utenti BT non domestici	Utenti MT
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 4	lire 50.000	lire 100.000	non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 6	lire 50.000	lire 100.000	non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 8	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente di cui all'articolo 9	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 10	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000

Articolo 25

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

25.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all'articolo 24 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'articolo 23, lettere a) e b).

- 25.2 L' esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all' articolo 24 qualora l' utente non sia in regola con i pagamenti eventualmente dovuti all' esercente.
- 25.3 Qualora l' utente richieda un appuntamento personalizzato di cui all' articolo 16, comma 16.1 l' esercente non è tenuto a corrispondere all' utente medesimo gli indennizzi automatici previsti dall' articolo 24 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l' esecuzione delle prestazioni.
- 25.4 Qualora l' utente richieda che l' appuntamento personalizzato di cui all' articolo 16, comma 16.1 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l' esercente non è tenuto a corrispondere l' indennizzo automatico previsto dall' articolo 24 per il caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Articolo 26

Modalità di corresponsione all' utente dell' indennizzo automatico

- 26.1 Gli indennizzi automatici di cui all' articolo 24, ove non esclusi ai sensi dell' articolo 25, devono essere corrisposti all' utente attraverso detrazione dall' importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto dall' articolo 21 per l' esecuzione della prestazione richiesta dall' utente, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell' appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l' importo della prima fatturazione addebitata all' utente sia inferiore all' entità dell' indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore dell' utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all' indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 26.2 In caso di mancata corresponsione dell' indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l' indennizzo è dovuto:
- a) in misura pari al doppio degli importi previsti dall' articolo 24 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l' effettuazione della corresponsione stessa;
 - b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dall' articolo 24 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l' effettuazione della corresponsione stessa.

- 26.3 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 per l’energia elettrica e il gas con deliberazione n. 201/99”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

Titolo V – *Obblighi di registrazione e di informazione a carico dell’esercente*

Articolo 27

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

- 27.1 L’esercente deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, 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.
- 27.2 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, l’esercente deve registrare:
- a) il codice univoco con cui l’esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 12 e 13;
 - b) il codice con cui l’esercente individua la prestazione;
 - c) la tipologia di utenza, suddividendo tra utenti BT per usi domestici, utenti BT per usi non domestici e utenti MT;
 - d) i dati identificativi dell’utente;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 12 e 13;
 - f) le date di richiesta degli atti di terzi e le date di ottenimento degli atti stessi;
 - g) la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell’utente;
 - h) la data di esecuzione della prestazione;
 - i) la causa, tra quelle indicate dall’articolo 23, dell’eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
 - j) il motivo e la data dell’eventuale venir meno dell’obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;

- k) il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1.

27.3 Per ogni appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1, e, in sede di prima attuazione, per ogni appuntamento concordato con l'utente ai fini dell'effettuazione di sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4, l'esercente deve registrare:

- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica l'appuntamento;
- b) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 12 e 13, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- c) la data proposta dall'esercente per l'appuntamento;
- d) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'esercente all'appuntamento nel luogo concordato;
- f) l'eventuale assenza dell'utente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- g) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 23, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dall'articolo 21;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

Articolo 28

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli di cui al successivo articolo 29, comma 29.5, lettera a), l'esercente deve:

- a) mantenere il registro di cui all'articolo 27, comma 27.1, aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, 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.

Articolo 29

Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 29.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di utenti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente è altresì tenuto a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi 29.2, 29.3, 29.4 e 29.5.
- 29.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare:
- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14, con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 18, comma 18.6:
- il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 12 e 13;
 - il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 12 e 13, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito dall'articolo 21, ovvero dall'articolo 22, comma 22.1, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui all'articolo 23;
 - 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 definito dall'articolo 21, ovvero dall'articolo 22, comma 22.1, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 23, lettera c);
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 6, 8, 9 e 10, limitatamente alle prestazioni alle quali si applica l'articolo 18, comma 18.6:
- il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1;
 - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 23;
- c) per l'indicatore di qualità di cui all'articolo 17:
- il numero totale di appuntamenti relativi a sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4;
 - il numero totale di appuntamenti relativi a sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia

di puntualità concordata con l'utente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 23.

Per le prestazioni di cui agli articoli 12 e 13, l'esercente è tenuto a comunicare il numero di conferme 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 tecnica vigente nonché i tempi entro i quali l'esercente ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

- 29.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui all'articolo 24, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dall'articolo 21:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 29.4 In relazione all'indicatore di qualità di cui all'articolo 19, l'esercente è tenuto a comunicare, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità:
- a) il numero totale di utenti al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi;
 - b) il numero totale di utenti al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi, per i quali l'esercente non abbia rispettato il livello generale di qualità definito dall'articolo 22, comma 22.2.
- 29.5 In relazione all'indicatore di qualità di cui all'articolo 20, l'esercente è tenuto a comunicare, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità:
- a) il numero totale di utenti al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi, che abbiano sottoscritto il contratto di fornitura in data antecedente all'1 gennaio dell'anno di riferimento;
 - b) il numero di fatture di conguaglio relative agli utenti al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione, con fatturazione bimestrale dei corrispettivi e che abbiano sottoscritto il contratto di fornitura in data antecedente all'1 gennaio dell'anno di riferimento, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello generale di qualità definito dall'articolo 22, comma 22.2.
- 29.6 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente direttiva;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 30

Informazione agli utenti

- 30.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, l'esercente è tenuto ad informare l'utente di tali livelli e delle fasce di puntualità per gli appuntamenti con l'utente, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.
- 30.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'esercente, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare ogni utente dei livelli specifici e generali di qualità, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.
- 30.3 Entro la stessa data di cui al comma precedente, l'esercente è altresì tenuto ad informare ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente medesimo:
 - a) dei livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione agli utenti;
 - b) degli orari di apertura degli sportelli e dei tempi medi di attesa agli sportelli medesimi.

Titolo VI – Disposizioni finali

Articolo 31

Contratti di fornitura con esercente che svolga esclusivamente attività di vendita

Nel caso in cui l'utente stipuli il contratto di fornitura con un esercente che svolga esclusivamente attività di vendita, quest'ultimo risponde nei confronti dell'utente della corretta applicazione delle disposizioni contenute nella presente direttiva.

Articolo 32

Standard di qualità definiti dall'esercente

- 32.1 Qualora l'esercente definisca standard specifici e/o generali di qualità commerciale, tali standard devono essere migliorativi rispetto ai livelli di qualità definiti dall'articolo 21 e dall'articolo 22, commi 22.1 e 22.2, o riferiti a prestazioni non previste dalla presente direttiva.
- 32.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità, a tali standard devono essere applicati indennizzi automatici in misura non inferiore, in riferimento a ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'articolo 24.
- 32.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto degli standard definiti dall'esercente, della registrazione di cui all'articolo 27, della comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 29 e dell'informazione agli utenti di cui all'articolo 30, l'esercente che definisca standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'articolo 21 e dall'articolo 22, commi 22.1 e 22.2.
- 32.4 L'esercente che definisce standard di qualità ne dà comunicazione all'Autorità contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 29.

Articolo 33

Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'esercente

- 33.1 Per gli esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, forniscano un numero di utenti BT superiore a 5.000, a partire dall'1 luglio 2000 decorrono:
- a) gli obblighi di corrispondere all'utente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21, con esclusione dell'indennizzo automatico dovuto in caso di mancato rispetto della fascia massima di puntualità per gli appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1;
 - b) gli obblighi previsti dall'articolo 27, commi 27.1 e 27.2, nonché dagli articoli 28, 29, 30 e 32, limitatamente alle prestazioni soggette ai livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21.
- 33.2 Per gli esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, forniscano un numero di utenti BT superiore a 5.000, a partire dall'1 gennaio 2001 decorrono:

- a) gli obblighi di corrispondere all'utente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto della fascia massima di puntualità definita dall'articolo 21 per gli appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1;
- b) gli obblighi previsti dall'articolo 27, commi 27.1, 27.2 e 27.3, nonché dagli articoli 28, 29, 30 e 32, relativamente alle prestazioni soggette ai livelli generali di qualità definiti dall'articolo 22, commi 22.1 e 22.2.

Articolo 34

Abrogazione di disposizioni

Sono abrogate tutte le disposizioni del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223 del 23 settembre 1995.

Articolo 35

Entrata in vigore

La presente direttiva viene pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore l'1 gennaio 2000.