

## LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Delibera AEEG 333/07 TIQE e successive modificazioni

Tipo di prestazione	art.	Bassa tensione	tempo medio effettivo 2009	Media Tensione	tempo medio effettivo 2009
Preventivazione per esecuzione lavori sulla rete BT	62	20 gg lavorativi	domestici 5,4 non domestici 3,1		
Esecuzione lavori semplici	64	15 gg lavorativi	domestici 2,5 non domestici 3,7	30 gg lavorativi	nessuna richiesta
Attivazione della fornitura	66	5 gg lavorativi	domestici 0,9 non domestici 1,2	5 gg lavorativi	0,4
Disattivazione della fornitura	67	5 gg lavorativi	domestici 1,2 non domestici 1,3	7 gg lavorativi	nessuna richiesta
Riattivazione in caso di sospensione per morosità	68	1 gg feriale (1 gg lavorativo se a seguito di riduzione di potenza)	domestici 0,3 non domestici 0,2	1 gg feriale	nessuna richiesta
Fascia di puntualità per appuntamento personalizzato	73,74	2 ore	domestici 100% non domestici 100%	2 ore	nessuna richiesta
Rettifica di fatturazione su richiesta scritta	69	90 gg lavorativi	nessuna richiesta	60 gg lavorativi	nessuna richiesta
Ripristino della fornitura a seguito del guasto del gruppo di misura	75	3 ore nei giorni lavorativi dalle 8:00 alle 18:00	domestici NR non domestici NR		
		4 ore nei giorni lavorativi dalle 18:00 alle 8:00 e non lavorativi	domestici 1,5 non domestici NR		
Comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta scritta	70	15 gg lavorativi	domestici 0,7 non domestici 11	15 gg lavorativi	nessuna richiesta
Comunicazione esito verifica tensione su richiesta scritta	71	30 gg lavorativi	nessuna richiesta	30 gg lavorativi	nessuna richiesta
Indennizzi in caso di mancato rispetto dei livelli suddetti	80	30,00 € per usi domestici 60,00 € per usi non domestici		60,00 €	

## LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Delibera AEEG ARG/com 164/08 TIQV e successive modificazioni

Tipo di prestazione	art.				
Risposta motivata a reclami scritti	4	40 giorni solari	NR		NR
Rettifica di fatturazione a seguito di richiesta scritta	5	90 giorni solari	NR		NR
Rettifica di doppia fatturazione a seguito di richiesta scritta	6	20 giorni solari	NR		NR
Indennizzo in caso di mancato rispetto dei livelli suddetti	18	20,00 €			