

Livelli di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) Informativa ai sensi del TIQC - Allegato B alla deliberazione 617/2023/R/eel e s.m.i. per l'anno di riferimento 2024					
Con il "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" Allegato B alla deliberazione 617/2023/R/eel e s.m.i. l'Autorità ha provveduto ad aggiornare la regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica a valere dal 1° gennaio 2024.					
I livelli di qualità commerciale si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'impresa distributrice, e specifici, ossia riferibili alla singola prestazione resa e quindi verificabili dal cliente finale. Di seguito vengono pubblicati i livelli di qualità conseguiti da Azienda Reti Elettriche S.r.l. nell'anno 2024 per i servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica.					
Livelli specifici di qualità		Livelli standard definiti dall'ARERA		Livelli Azienda Reti Elettriche S.r.l.	
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione Clienti finali BT	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione Clienti finali MT	Tempo medio effettivo per l'esecuzione della prestazione		
Attività di distribuzione dell'energia elettrica			Usi domestici	Altri usi BT	Altri usi MT
Preventivo per esecuzione lavori su rete BT e MT	15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6,81	6,00	-
Esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	20 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	3,75	3,71	-
Esecuzione lavori complessi	50 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	50 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	12,08	17,75	-
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,61	0,75	-
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,24	0,85	-
Riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale	1 giorno feriale	0,07	-	-
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con cliente	2 ore	2 ore	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati con cliente	2 ore	2 ore	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Ripristino fornitura per guasto misuratore in orario lav.	3 ore	Non applicabile	3,78	-	Non applicabile
Ripristino fornitura per guasto mis. fuori orario lav.	4 ore	Non applicabile	-	-	Non applicabile
Comunicazione esito verifica gruppo di misura	15 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	15 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	14,00	-	-
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi da messa a disposizione esito verifica	15 giorni lavorativi da messa a disposizione esito verifica	-	-	-
Comunicazione esito verifica tensione di fornitura	20 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	20 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	-	-	-
Ripristino valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi da messa a disposizione esito verifica	50 giorni lavorativi da messa a disposizione esito verifica	-	-	-
Preventivo per esecuzione lavori conn. temporanee su rete BT	10 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta	Non applicabile	-	5,43	Non applicabile
Esecuzione lavori semplici conn. temporanee con pot. disp. entro i 40 kW e distanza max 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	Non applicabile	-	1,52	Non applicabile
Esecuzione lavori semplici conn. temporanee con pot. disp. oltre i 40 kW e/o distanza max superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	20 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	-	-	-
Livelli generali di qualità		Livelli standard definiti dall'ARERA		Livelli Azienda Reti Elettriche S.r.l.	
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% minima da eseguire entro il tempo massimo		% effettiva di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	
		Clienti finali e produttori BT	Clienti finali e produttori MT	Clienti finali e produttori BT	Clienti finali e produttori MT
Risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte per l'attività di distribuzione	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo	95%	95%	-	-
Risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte per l'attività di misura	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo	95%	95%	100%	-

Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	Livelli standard definiti dall'ARERA	Livelli Azienda Reti Elettriche S.r.l.
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Effettivo tempo medio rilevato
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	-
Richiesta altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0,56
Richiesta altri dati tecnici complessi (M02C) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	-
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% di rispetto del tempo massimo
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi	-
Richiesta altri dati tecnici semplici (M02) per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi	-

Livelli di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
Informativa ai sensi del TIQC - Allegato B alla deliberazione 617/2023/R/eel e s.m.i. per l'anno di riferimento 2024

Detti livelli si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'impresa distributrice, e specifici, ossia	Tempo massimo per esecuzione prestazioni			Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard			Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard			Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard		
	DOM*	BT*	MT*	DOM*	BT*	MT*	DOM*	BT*	MT*	DOM*	BT*	MT*
Prestazione												
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo esecuzione lavori semplici conn.temporanee pot entro i 40kW e/o distanza massima 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	Non applicabile	40,25	80,50	Non applicabile	80,50	161,00	Non applicabile	120,75	241,50	Non applicabile
Tempo massimo esecuzione lavori semplici conn.temporanee pot oltre i 40kW e/o distanza superiore 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	Non applicabile	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorative	Non applicabile	80,50	161,00	Non applicabile	161,00	322,00	Non applicabile	241,50	483,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	2 ore	40,25	80,50	161,00	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore (2) 4 ore (3)	3 ore (2) 4 ore (3)	Non applicabile	40,25	80,50	Non applicabile	80,50	161,00	Non applicabile	120,75	241,50	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorative	40,25	80,50	161,00	80,50	161,00	322,00	120,75	241,50	483,00

* DOM: Usi Domestici e produttori BT - BT: Altri usi in bassa tensione - MT: Altri usi in media tensione e produttori MT
(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino a un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo
(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00; nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	Motivazione richiesta da parte del venditore	Tipologia livello	Livello dal 1° gennaio 2024	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tipologia dati tecnici						
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi	34,50	69,00	103,50
Altri dati tecnici (M02)		Specifico	6 giorni lavorativi	34,50	69,00	103,50
Altri dati tecnici complessi (M02C)		Specifico	12 giorni lavorativi	34,50	69,00	103,50
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi			
Altri dati tecnici semplici (M02)		Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi			

Livelli generali di qualità commerciale	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari (1)	95%	95%

(1) Si applica anche ai produttori BT e MT