

**Livelli di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
Informativa ai sensi del Testo Integrato alla deliberazione 646/2015/R/eel e s.m.i. per l'anno di riferimento 2017**

Con il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023" allegato alla deliberazione 646/2015/R/eel e s.m.i. l'Autorità ha provveduto a rideterminare a livello nazionale e per tutte le imprese distributrici i livelli di qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica.

Detti livelli si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'impresa distributtrice, 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 2017 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		
			Usi domestici	Altri usi BT	Altri usi MT	
Attività di distribuzione dell'energia elettrica						
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	5,19	10,59	-	
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	20 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	3,73	3,41	-	
Esecuzione lavori complessi	50 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	50 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	22,25	3,50	-	
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	1,12	1,26	1,00	
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,90	1,02	1,00	
Riattivazione in caso di distacco per morosità	1 giorno feriale	1 giorno feriale	0,01	0,03	-	
Fascia 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	-	1,10	Non applicabile	
Ripristino fornitura per guasto mis. fuori orario lav.	4 ore	Non applicabile	1,07	1,03	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	12,00	-	-	
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	-	3,14	Non applicabile	
Esecuzione lavori semplici conn. temporanee con pot. disp. entro i 40 kW e distanza max 20 metri dagli impianti di rete	5 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	Non applicabile	-	1,40	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	10 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	20 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	-	1,67	-	

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 BT	Clienti finali MT	Clienti finali BT	Clienti finali 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 del servizio di distribuzione dell'energia elettrica validi dal 1 gennaio 2017 ai sensi della deliberazione 646/2015/R/eel e s.m.i. con cui l'ARERA ha approvato il "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023"

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti ai clienti finali e produttori BT e MT	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*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo esecuzione lavori semplici conn.temporanee pot entro i 40kW e distanza massima 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	Non applicabile	35,00	70,00	Non applicabile	70,00	140,00	Non applicabile	105,00	210,00	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 lavorativi	Non applicabile	70,00	140,00	Non applicabile	140,00	280,00	Non applicabile	210,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	2 ore	35,00	70,00	140,00	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	35,00	70,00	Non applicabile	70,00	140,00	Non applicabile	105,00	210,00	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 lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
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 lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00

* DOM: Usi Domestici e produttori - 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 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 2017	Livello dal 1° luglio 2017	Livello dal 1° gennaio 2018	Livello dal 1° gennaio 2019
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)		Specifico	15 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)		Specifico	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)		Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	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