

Livelli di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) - Testo Integrato alla deliberazione ARG/elt 198/11 - Anno 2016

Con il Testo Integrato alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico ARG/elt 198/11 del 29 dicembre 2011 e s.m., sono stati rideterminati a livello nazionale e per tutti gli esercenti, i livelli di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica.

Detti livelli 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.

Si informa che a far data dal 1 gennaio 2016 A.C.S.M. S.p.A. ha ceduto alla neo costituita società Azienda Reti Elettriche S.r.l. l'intero ramo d'azienda relativo all'attività di distribuzione dell'energia elettrica, pertanto i livelli di qualità commerciale riportati di seguito e relativi all'anno solare 2015 fanno esclusivamente riferimento alle prestazioni eseguite da A.C.S.M. S.p.A..

Livelli specifici di qualità	Livelli standard definiti dall'AEEGSI		Livelli A.C.S.M. S.p.A.		
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	20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	40 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7,12	6,76	1,00
Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	30 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	2,87	3,69	-
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	1,08	0,94	-
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,86	1,42	1,00
Riattivazione in caso di distacco per morosità	1 giorno feriale	1 giorno feriale	0,01	0,01	1,00
Fascia puntualità per appuntamenti con cliente	2 ore	2 ore	-	-	-
Fascia puntualità per appuntamenti posticipati con cliente	2 ore	2 ore	-	-	-
Ripristino fornitura per guasto misuratore in orario lav.	3 ore	Non applicabile	0,47	0,58	N.A.
Ripristino fornitura per guasto mis. fuori orario lav.	4 ore	Non applicabile	-	1,03	N.A.
Comunicazione esito verifica gruppo di misura	15 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	15 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	-	-	-
Sostituzione 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 tensione di fornitura	50 giorni lavorativi da messa a disposizione esito verifica	50 giorni lavorativi da messa a disposizione esito verifica	-	-	-
Preventivo per esecuzioni lavori conn. temporanee su rete BT	10 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta	Non applicabile	-	4,13	N.A.
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	-	1,93	N.A.
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	30 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	-	-	-
Livelli generali di qualità	Livelli standard definiti dall'AEEGSI		Livelli A.C.S.M. S.p.A.		
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
Attività di distribuzione dell'energia elettrica					
Risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo	95%	95%	100%	-
Richieste di esecuzione di lavori complessi	60 giorni lavorativi da data ricevimento accettazione preventivo	85%	90%	-	-

Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica validi dal 1 gennaio 2016 ai sensi della Delibera 646/2015/R/eel e s.m.i. con cui l'AEEGSI 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 ai clienti finali e produttori BT e MT	Standard			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 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	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 - BT Altri usi in bassa tensione - MT altri usi in media tensione

(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 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

(3) 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

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