

Si fornisce la prevista informazione riguardante gli indennizzi automatici (Art.104 TIQE) che il distributore provvederà ad erogare in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità (Art.101 TIQE) .

Non danno diritto all'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità le seguenti cause:

- 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 autorizzativi;
- Cause imputabili al Cliente o a Terzi, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT domestici e produttori BT	Standard	Rimborso per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW.	5 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽¹⁾	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	€ 35,00	Non applicabile	Non applicabile
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽²⁾ - 4 ore ⁽³⁾	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
Esecuzione lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad 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 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 specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT non domestici.	Standard	Rimborso per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 44 kW	5 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 44 kW	10 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽¹⁾	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	€ 70,00	Non applicabile	Non applicabile
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽²⁾ - 4 ore ⁽³⁾	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad 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 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 specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti MT e produttori MT	Standard	Rimborso per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	30 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	€ 140,00	Non applicabile	Non applicabile
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00
Esecuzione lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	€ 140,00	€ 280,00	€ 420,00